

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
BARANG TIRUAN YANG DIJUAL DI *E - COMMERCE***

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Syarat

Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum

Oleh:

Salwa Natasya

NPM : 2106200291



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2025



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1745/KBAN-PT/Ak.Ppg/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Bai No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsuamedia](#) [umsuamedia](#) [umsuamedia](#) [umsuamedia](#)

Ulu merupakan pusat dari apa yang dilakukan.
Bukan saja kata-kata.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari Jumat, Tanggal **25 Juli 2025**, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah Mendengar, Melihat, Memperhatikan, Menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : SALWA NATASYA
NPM : 2106200291
PRODI / BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG TIRUAN YANG DI JUAL DI E-COMMERCE

Dinyatakan : (**A**) Lulus Yudisium Dengan Predikat **Istimewa**
() Lulus Bersyarat, memperbaiki / Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar **Sarjana Hukum (S.H)** Dalam Bagian **Hukum Perdata**.

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 0118047901

Anggota Penguji:

1. Dr. ISNINA, S.H., M.H.
2. Dr. ASLIANI HARAHAH, S.H., M.H.
3. Assoc. Prof. Dr. FARID WAJDI, S.H., M.Hum.

1.

2.

3.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BA-PT/Ak/Pj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Unggul | Cerdas | Terpercaya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari **Jum'at** tanggal **25 Juli 2025**, Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

Nama : SALWA NATASYA
NPM : 2106200291
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG TIRUAN YANG DI JUAL DI E-COMMERCE

Penguji : 1. Dr. ISNINA, S.H., M.H. NIDN:0116077202
2. Dr. ASLIANI HARAHAP, S.H., M.H. NIDN:0126066802
3. Assoc. Prof. Dr. FARID WAJDI, S.H., M.Hum. NIDN:0102087002

Lulus, dengan nilai A, Predikat Istimewa

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar **Sarjana Hukum (S.H.)**.

Ditetapkan di Medan
Tanggal, 25 Juli 2025

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

Sekretaris

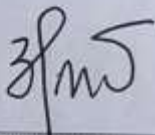
Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
BARANG TIRUAN YANG DI JUAL DI *E-COMMERCE*
Nama : SALWA NATASYA
Npm : 2106200291
Prodi / Bagian : Hukum / Hukum Perdata

Skripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 25 Juli 2025.

Dosen Penguji

		
<u>Dr. INNISA N.H. M.H.</u> NIDN. 01116077202	<u>Dr. ANJANTHUSARSIAP S.H. M.H.</u> NIDN. 01200000002	<u>Assoc. Prof. Dr. FARHU WAJED S.H. M.Hum.</u> NIDN. 01200000002

Disahkan Oleh :
Dekan Fakultas Hukum UMSU



Assoc. Prof. Dr. FAISAL S.H. M.Hum.
NIDN: 0122087502



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1745/KBAN-PT/Ak.Ppgj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 ~ 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Unggul | Cerdas | Terampil
Bersama-Sama Mengembangkan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Bagi:

NAMA : SALWA NATASYA
NPM : 2106200291
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG TIRUAN YANG DI JUAL DI E-COMMERCE

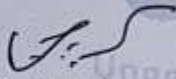
PENDAFTARAN : 21 Juli 2025

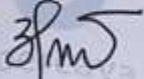
Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

DOSEN PEMBIMBING


Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN. 0122087502


Dr. ISNINA, S.H., M.H.
NIDN. 0116077202



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAK-PT/Ak.Pptj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Menyediakan tempat parkir bagi mahasiswa
Barang dan barang lainnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

Nama : SALWA NATASYA
NPM : 2106200291
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG TIRUAN YANG DI JUAL DI E-COMMERCE
Dosen Pembimbing : Dr. ISNINA, S.H., M.H.
NIDN. 0116077202

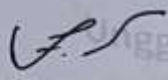
Selanjutnya layak untuk diujikan

Medan, 21 Juli 2025

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H. M.Hum.
NIDN. 0122087502


Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN. 0118047901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BA-PT/Ak.Pj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#)

Baris pertama untuk hal yang disetujui
Baris dua untuk tanggal

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

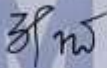
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : SALWA NATASYA
NPM : 2106200291
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
BARANG TIRUAN YANG DIJUAL DI E-COMMERCE

Disetujui untuk disampaikan kepada
Panitia Ujian Skripsi

Medan, 12 Juli 2025

Dosen Pembimbing


UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Dr. Isnina, S.H., M.H.
NIDN. 0116077202



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📺 [umsuamedia](#) 📱 [umsuamedia](#) 📺 [umsuamedia](#) 📱 [umsuamedia](#)

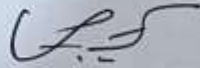
KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : SALWA NATSYA
NPM : 2106200291
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG TIRUAN YANG DIJUAL DI E-COMMERCE
PEMBIMBING : Dr. Isnina, S.H., M.H

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1	20/Februari/2025	bimbingan pengantar dan rumusan masalah	3/n5
2	19/Maret/2025	bimbingan pertama	3/n5
3	20/Maret/2025	Pengantar revisi bab III	3/n5
4	21/Maret/2025	bimbingan kedua	3/n5
5	23/Maret/2025	revisi bab III	3/n5
6	24/Maret/2025	Perbaikan kesimpulan	3/n5
7	26/Maret/2025	acc bidah buku	3/n5
8	28/Maret/2025	acc untuk disubangkan	3/n5

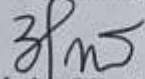
Mahasiswa dengan data dan judul skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui:
Dekan Fakultas Hukum


Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502

Medan, 30 Maret 2025

Dosen Pembimbing


Dr. Isnina, S.H., M.H
NIDN: 0116077202



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PESAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BN-PT/AK.P/PT/III/2024
Posat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567

<http://hukum.umsu.ac.id> faham@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Unggul | Cerdas | Berprestasi
Kita mengabdikan diri untuk masyarakat
Kampus dan masyarakat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salwa Natasya

NPM : 2106200291

Program : Strata-I

Fakultas : Hukum

Program Studi : Hukum

Bagian : Hukum Perdata

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Barang Tiruan yang di
Jual di E-Commerce

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri,kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 10 Juni 2025

Saya yang menyatakan



Salwa Natasya

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyanyang atas segala Rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG TIRUAN YANG DIJUAL DI E – COMMERCE“**.

Dalam kesempatan ini, penulis menyadari tugas akhir ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu berkat bantuan dan bimbingan yang sangat berharga dari segala pihak. Untuk itu penulis ingin mempersembahkan tugas akhir ini dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda tercinta, **Nasrul** , yang senantiasa selalu memberikan dukungan pengorbanan, dan doa yang tak pernah putus. Terima kasih kepada Ibunda yang sangat penulis cintai dan sayangi **Nurmaida Saragih**, yang telah membesarkan dan mendidik penulis hingga sampai saat ini dan serta menjadi penguat utama bagi penulis dari dulu hingga saat ini. Teruntuk kakak- kakak kandung perempuan penulis **Sapni Putri** dan **Annisa Alivia** yang sangat berdedikasi dalam kehidupan perjalanan penulis, yang selalu mendoakan, mendukung, dan menjadi seseorang yang selalu ada dalam suka dan duka. Terimakasih atas segala pengorbanan dan bantuan yang telah diberikan pada penulis, kau adalah inspirasi dan motivasi terbesar penulis.

Selama masa perkuliahan sampai sekarang masa penyelesaian tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh doa, dukungan dan bimbingan dari banyak pihak. Untuk itu dengan setulus hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana ini.
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga halnya kepada Wakil Dekan I Bapak Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.H dan Wakil Dekan III Ibu Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H.
3. Kepala Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Ibu Dr. Nurhilmiyah, S.H., M.H. yang sudah memberikan masukan terhadap proses saya dimulai dari pengajuan Judul skripsi.
4. Ibu Dr. Isnina, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan serta arahan yang begitu berarti selama proses penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh jajaran karyawan Biro Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada seseorang yang penulis anggap sebagai satu satunya hal yang paling abadi di hidup penulis seseorang yang berinisial MF yang menjadi bagian yang sangat penting dalam perjalanan

hidup penulis, yang telah memberikan semangat, dukungan, kebahagiaan, cinta dan kehadiran yang berarti di proses pengerjaan skripsi ini. Penulis berharap kisah kita akan tetap indah pada waktunya.

7. Terima kasih kepada sahabat terbaik penulis Freaky girl's (puput, dea, desi, nabila, inok), Terimakasih atas dukungan dan semangat yang kalian berikan. Terimakasih atas kebersamaan yang tulus dan penuh canda, orang-orang yang tetap menjadi tempat penulis untuk berkeluh kesah, Kalian membuat hidupku terasa lebih ringan dan berwarna.
8. Terima kasih kepada sahabat tersayang penulis selama menjalani perkuliahan dari semester awal hingga semester akhir, Tiara dan Nabila, Terima kasih atas dukungan yang sangat supportive selama perkuliahan berlangsung.
9. Terima kasih juga untuk teman baik penulis Alya dan Ayu Fahriza, terimakasih selalu mengajak penulis untuk healing sejenak selama pengerjaan skripsi berlangsung.
10. Kepada diriku sendiri SALWA NATASYA terimakasih telah bertahan sejauh ini. Terimakasih untuk segala usaha dalam diam, untuk tangis yang disimpan rapat, dan untuk setiap hari yang berhasil dilewati dengan berat. Sesulit apapun prosesnya, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. Jangan lupa untuk bahagia dan terus percaya bahwa kamu bisa melangkah lebih jauh lagi.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan oleh seluruh pihak yang telah membantu dan kebersamai penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini dibalas oleh Allah SWT.

Demikianlah penulis mengucapkan syukur dan terimakasih, semoga tugas akhir ini bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi semua pihak yang membacanya khususnya penulis dan dapat memajukan pendidikan dimasa yang akan datang. Penulis juga memohon maaf atas segala kekurangan yang ada, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 10 Juni 2025

Hormat Saya

Penulis,

Salwa Natasya

2106200291

\

ABSTRAK
Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang
Tiruan Yang Dijual Di *E-Commerce*
Salwa Natasya
2106200291

Perkembangan *e-commerce* di era digital memunculkan berbagai kemudahan sekaligus tantangan, salah satunya adalah peredaran barang tiruan yang merugikan konsumen. Konsumen sering kali tidak menyadari bahwa produk yang dibeli tidak sesuai dengan deskripsi atau kualitas yang dijanjikan. Rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas barang tiruan, tanggung jawab platform Shopee dalam mengawasi penjual, serta upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen. Fenomena ini menunjukkan pentingnya penguatan regulasi dan pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen *e-commerce*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kualitatif. Data diperoleh dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara deskriptif untuk menjawab permasalahan hukum yang diangkat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Namun, efektivitas perlindungan tersebut belum optimal karena masih banyak konsumen yang dirugikan akibat kurangnya transparansi dan pengawasan dari platform. Shopee sebagai penyedia layanan *e-commerce* memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa produk yang dijual tidak melanggar hukum, serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa seperti Shopee Guarantee. Konsumen yang dirugikan dapat menempuh upaya hukum melalui pengaduan ke lembaga perlindungan konsumen atau penyelesaian melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Penelitian ini menegaskan perlunya penguatan regulasi dan edukasi konsumen untuk menciptakan ekosistem *e-commerce* yang aman dan adil.

Kata Kunci: Perlindungan, Konsumen, Barang, Tiruan, *E-Commerce*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
1. Rumusan Masalah	8
2. Tujuan Penelitian	8
3. Manfaat Penelitian	9
B. Definisi Operasional	11
C. Keaslian Penelitian	13
D. Metode Penelitian	15
1. Jenis Penelitian.....	16
2. Sifat Penelitian	16
3. Pendekatan Penelitian	17
4. Sumber Data Penelitian.....	17
5. Alat Pengumpul Data	18
6. Analisis Data	19
E. Jadwal Penelitian	19
BAB II.....	21
TINJAUAN PUSTAKA	21

A. Perlindungan Hukum Konsumen	21
B. Barang Tiruan	26
C. <i>E-Commerce</i>	29
BAB III	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang tiruan yang dijual di <i>E-Commerce</i>	36
B. Tanggung jawab platform E-Commerce shopee dalam mengawasi dan mencegah penjualan barang tiruan yang merugikan konsumen	50
C. Upaya hukum yang bisa dilakukan konsumen jika mereka dirugikan akibat membeli barang tiruan melalui platform E-Commerce shopee.....	60
BAB IV	67
KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan signifikan dalam cara masyarakat melakukan transaksi ekonomi. Hal ini disebabkan oleh kemajuan teknologi dan ekonomi, terutama di bidang teknologi dan ekonomi. Seiring berjalannya waktu, masyarakat harus mengikuti pesatnya perkembangan zaman yang berujung pada proses globalisasi yang membawa kemajuan bagi negara¹. Keunggulan dari teknologi saat ini tidak hanya terletak pada fungsinya sebagai media komunikasi, tetapi juga sebagai sarana untuk pendidikan, hiburan, dan yang semakin populer di kalangan masyarakat saat ini, yaitu sebagai platform untuk bertransaksi perdagangan². Melalui penerapan aplikasi teknologi informasi masa kini yaitu teknologi perdagangan elektronik, para pelaku usaha dan penyedia jasa dapat melakukan transaksi secara cepat, mudah, efektif dan nyaman dengan memberikan kemudahan dalam mengakses informasi serta menghubungkan antara penyedia barang dan jasa dengan konsumen. Hal ini menjawab kebutuhan akan transaksi yang efisien dan efektif.

Jumlah pengguna internet memiliki dampak positif terhadap perkembangan ekonomi dan mengindikasikan adanya potensi besar dalam pasar

¹ Dinar Aisyah Pratiwi & Rina Arum Prastyanti (2024). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tiruan Yang Marak Dijual Di E-Commerce". Jurnal Ilmu Hukum Dan Tata Negara, Vol 2 No.1, halaman 7.

² Yessy Kusumadewi & Grace Sharon, 2022, " *Hukum Perlindungan Konsumen* ", Yogyakarta : Lembaga Fatimah Azzahrah, halaman 109.

transaksi elektronik. Ini menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pengguna internet mendorong para pelaku bisnis untuk memanfaatkan transaksi elektronik guna menjangkau konsumen di seluruh dunia.

E-commerce adalah suatu mekanisme perdagangan atau transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet, di mana penjual dan pembeli berinteraksi secara virtual. *E-commerce* juga bisa diartikan sebagai metode bertransaksi atau berbelanja secara daring (online), dengan memanfaatkan teknologi internet melalui situs web yang menyediakan layanan untuk memperoleh dan mengirimkan produk secara langsung³. Posisi Indonesia sebagai pasar *e-commerce* terbesar ketiga di dunia, setelah Tiongkok dan Amerika Serikat, disebabkan oleh faktor-faktor seperti meningkatnya pendapatan per kapita, akses internet yang lebih luas, dan urbanisasi yang cepat⁴. Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam pola konsumsi masyarakat, terutama dengan semakin maraknya transaksi melalui *e-commerce*. Di era globalisasi, masyarakat semakin bergantung pada aplikasi *e-commerce*, yang dapat digunakan oleh berbagai kalangan, mulai dari remaja hingga orang dewasa

³ Muhammad Fachrul S (2022), "E-Commerce: Pengembangan Model Perniagaan," Jurnal Akuntansi dan Manajemen, Vol. 8, No. 1, halaman 399.

⁴ Media Indonesia. "Pasar E-commerce Indonesia Terbesar Ketiga di Dunia, Tren Belanja Online Konsumen Terus Meningkat." <https://mediaindonesia.com/ekonomi/678549/pasar-e-commerce-indonesia-terbesar-ketiga-di-dunia-tren-belanja-online-konsumen-terus-meningkat> .
senin, 27 januari 2025, diakses jam 13.21.

dan orang tua⁵. Kemudahan dalam mengakses berbagai produk secara daring membuat *e-commerce* menjadi pilihan utama bagi banyak konsumen.

Salah satu ayat dalam Al-Qur'an yang dapat dijadikan pedoman dalam melaksanakan transaksi jual beli secara online, antara lain Surah An-Nisa ayat 29 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا
أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya :

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”.

Berdasarkan ayat diatas, Islam sangat menganjurkan umatnya untuk menjalankan kegiatan jual beli berdasarkan prinsip kesepakatan dan hukum syariat yang berlaku. Oleh karena itu, setiap transaksi jual beli, baik secara konvensional maupun online, harus mematuhi aturan yang mengatur hal-hal yang diperbolehkan dan dilarang. Aturan-aturan ini bertujuan untuk mencegah aktivitas yang merugikan masyarakat. Semua transaksi jual beli online harus dilakukan

⁵ Nanda Pramudya Pangestu,dkk. (2022). “ Perlindungan Hukum Terhadap Hak Merek Dan Konsumen Terhadap Barng Tiruan Di *E – Commerce*”. Jurnal Hukum,Politik dan Ilmu Sosial, Vol 1 No.2, halaman 72.

secara konsensual, tidak boleh ada unsur pemaksaan, tidak ada pihak yang dirugikan atau dirugikan, dan semua transaksi harus transparan. Mendapatkan keberkahan dari Allah SWT dan pertolongan dalam mencapai farah (kesejahteraan jasmani dan rohani) dalam kehidupan dunia dan akhirat⁶.

E Commerce memberikan berbagai keuntungan seperti kemudahan dalam bertransaksi, ketersediaan berbagai macam produk, serta harga yang lebih kompetitif dibandingkan dengan toko fisik. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat permasalahan yang cukup kompleks, salah satunya adalah maraknya peredaran barang tiruan yang dijual di berbagai platform *E Commerce*.

Barang tiruan atau produk palsu merupakan produk yang menyerupai produk asli tetapi tidak memiliki kualitas dan jaminan yang sama dengan produk asli tersebut. Keberadaan barang tiruan ini tidak hanya merugikan produsen asli tetapi juga merugikan konsumen yang sering kali tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai keaslian produk yang dibeli. Konsumen yang membeli barang tiruan sering kali tidak menyadari bahwa produk yang mereka beli bukanlah produk asli hingga barang tersebut diterima. Akibatnya, banyak konsumen yang mengalami kekecewaan, kerugian finansial, dan bahkan dampak negatif terhadap kesehatan dan keselamatan, terutama dalam kasus produk seperti kosmetik. Di Indonesia, berbagai kosmetik dari merek terkenal seperti Maybelline, Make Over, dan Make Up Forever kini semakin banyak beredar,

⁶ A.Rahmi Ainun Kirana & Ilham Abbas & Muhammad Rustan. (2020). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Penjualan Barang Bermerek Palsu Melalui Transaksi Online Ditinjau Berdasarkan Hukum Perdata". Qawanin Jurnal Ilmu Hukum, Vol 1 No.1, halaman 3.

terutama dengan kemudahan layanan pemesanan online yang semakin populer di kalangan masyarakat. Layanan ini memberikan kemudahan bagi konsumen untuk membeli produk dari luar negeri.

Dalam konteks *e-commerce*, perlindungan konsumen menjadi semakin penting mengingat banyaknya barang tiruan atau palsu yang beredar di platform digital. Konsumen sering kali mengalami kesulitan memastikan keaslian barang yang dijual secara daring karena keterbatasan akses untuk memverifikasi produk tersebut secara langsung. Fenomena ini menimbulkan kekhawatiran terkait perlindungan hak konsumen, terutama karena konsumen kerap tidak memiliki kemampuan untuk membedakan antara barang asli dan tiruan saat berbelanja daring. Dari perspektif hukum, dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Pasal 22 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE), dinyatakan bahwa penyedia, baik yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri, memiliki tanggung jawab atas konsekuensi yang timbul akibat konten ilegal yang disebabkan oleh penyalahgunaan informasi tersebut⁷. Dan undang-undang yang relevan dengan jenis transaksi ini, salah satunya adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang No. 8 Tahun 1999), yang bertujuan untuk melindungi pihak pembeli atau konsumen⁸. Huruf c Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁷ Delicia Regina Jacob & Ilona Amadea Ardanari & Prajnadi. (2021) “Penyalahgunaan Fungsi Marketplace Digital Shopee 'Key Logistic Shop' Dalam Mengomunikasikan Produk Palsu Maybelline Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Jurnal Cahaya Mandalika, volume 4 nomor 1, halaman 314 – 315.

⁸ Yessy Kusumadewi & Grace Sharon, Op.cit., halaman 110

menyatakan bahwa konsumen berhak menerima informasi yang akurat, jujur, dan jelas mengenai keadaan barang dan jasa. Selain itu, penjual juga memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi dengan benar dan jujur mengenai barang dan jasa yang mereka tawarkan, sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 7.

Namun, pada kenyataannya, efektivitas implementasi regulasi tersebut masih menemui berbagai kendala. Banyak konsumen yang tidak mengetahui hak-hak mereka ketika menjadi korban pembelian barang tiruan, sementara mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa sering kali dianggap rumit dan tidak efektif. Selain itu, lemahnya pengawasan terhadap *e-commerce* menyebabkan para pelaku usaha yang menjual barang tiruan masih dapat beroperasi dengan leluasa tanpa sanksi yang tegas.

Kesenjangan antara harapan dan kenyataan ini menjadi alasan utama bagi peneliti untuk mengkaji lebih dalam mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Secara ideal, setiap konsumen berhak mendapatkan produk yang sesuai dengan deskripsi dan memiliki jaminan keamanan serta kualitas yang layak. Namun, dalam praktiknya, masih banyak konsumen yang menjadi korban tanpa mendapatkan perlindungan yang memadai. Selain itu, masih terdapat perbedaan dalam penerapan regulasi antara platform *e-commerce* satu dengan yang lain, yang menyebabkan adanya ketidakkonsistenan dalam perlindungan konsumen.

Penelitian ini menjadi penting dan mendesak karena transaksi *e-commerce* terus meningkat setiap tahunnya, sementara regulasi yang ada belum sepenuhnya mampu melindungi konsumen dari peredaran barang tiruan. Dengan semakin meningkatnya transaksi *e-commerce*, perlindungan terhadap hak-hak konsumen harus menjadi prioritas agar tidak semakin banyak konsumen yang dirugikan. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas regulasi yang telah ada, hambatan dalam implementasi perlindungan konsumen, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce*.

Dengan demikian, Penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan kontribusi nyata dalam memperkuat perlindungan konsumen di era digital. Dengan mengkaji bentuk perlindungan hukum, tanggung jawab platform *e-commerce*, dan upaya hukum yang tersedia bagi konsumen, penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang relevan bagi pembuat kebijakan, pelaku *e-commerce*, serta masyarakat luas dalam menciptakan ekosistem perdagangan digital yang lebih aman, adil, dan terpercaya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemerintah dan pemangku kepentingan dalam menyusun kebijakan yang lebih efektif dan responsif terhadap perkembangan transaksi daring, sehingga dapat menciptakan lingkungan *e-commerce* yang lebih aman dan terpercaya bagi konsumen. Oleh karena itu, dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat tertarik untuk melakukan

penelitian ini mengenai “ Pelindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tiruan Yang Dijual Di *E Commerce* “.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang tiruan yang dijual di *E-Commerce*?
- b. Bagaimana tanggung jawab platform *E-Commerce* dalam mengawasi dan mencegah penjualan barang tiruan yang merugikan konsumen?
- c. Bagaimana Upaya hukum yang bisa dilakukan konsumen jika mereka dirugikan akibat membeli barang tiruan melalui platform *E-Cemmerce*?

2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian harus tergambar secara tegas, jelas dan konkret serta relevan dengan rumusan masalah⁹. Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang tiruan yang dijual di *E-Commerce*.
- b. Untuk mengetahui tanggung jawab platform *E-Commerce* dalam mengawasi dan mencegah penjualan barang tiruan yang merugikan konsumen.
- c. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen atas barang tiruan yang dijual di *E-Commerce*.

⁹ Faisal, *et.al*, 2023, *Pedoman penulisan dan penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan:Pustaka Prima, halaman 5

3. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini akan mencakup implikasi teoritis dan praktis. Dengan kata lain, "teori" dimaksudkan untuk berguna sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan secara umum dan ilmu hukum secara khusus. Sedangkan secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi kepentingan negara, bangsa, masyarakat, dan pembangunan. Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang signifikan dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang perlindungan konsumen dan *e-commerce*. Dengan menganalisis regulasi yang ada, penelitian ini dapat memperkaya khasanah pengetahuan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi digital. Menambah wawasan mengenai bentuk-bentuk perlindungan hukum yang dapat diterapkan untuk melindungi konsumen dari barang tiruan di era digital. Dan Memberikan pemahaman lebih mendalam tentang tanggung jawab platform *e-commerce* dalam kerangka hukum di Indonesia.

Tanggung jawab merupakan suatu keadaan dimana seseorang wajib menanggung apapun yang terjadi dan dapat dituntut, disalahkan, dituntut atau juga hak yang mempunyai fungsi menerima beban yang timbul akibat sikapnya terhadap pihak lain. Tanggung jawab juga dapat dipahami sebagai tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari tindakan sewenang-wenang pemerintah

yang tidak sesuai dengan hukum, untuk menciptakan ketertiban dan kedamaian sehingga masyarakat dapat menikmati martabat manusia.

Selain itu penelitian ini juga memperkaya literatur akademik terkait mekanisme hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dalam menyelesaikan sengketa akibat pembelian barang tiruan dan Menjadi dasar bagi penelitian lanjutan mengenai perlindungan konsumen dalam konteks perkembangan teknologi dan perdagangan elektronik.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian yang dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya:

1) Bagi Konsumen:

Diharapkan dapat meningkatkan kesadaran konsumen akan hak-hak mereka sebagai konsumen, terutama terkait pembelian barang online dan bisa menjadi panduan bagi konsumen yang merasa dirugikan karena membeli barang tiruan. Mereka akan mengetahui langkah-langkah hukum yang dapat ditempuh, selain itu dapat mendorong konsumen untuk lebih aktif menuntut hak-hak mereka dan melaporkan kasus-kasus penipuan online.

2) Bagi Pelaku Usaha *E Commerce*

Dapat mendorong pelaku usaha *e-commerce* untuk lebih memperhatikan kualitas produk yang dijual dan meningkatkan sistem pengawasan terhadap penjual dan Mencegah Kerugian, dengan memahami risiko hukum yang dihadapi, pelaku usaha dapat menghindari kerugian akibat penjualan barang tiruan.

3) Bagi Pembuat Kebijakan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk memperbaiki atau membuat regulasi baru yang lebih efektif dalam melindungi konsumen dari pembelian barang tiruan. Penguatan Penegakan Hukum, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk meningkatkan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang menjual barang tiruan.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka kerja yang menghubungkan definisi atau konsep spesifik yang akan dipelajari. Berdasarkan judul yang telah diajukan “Pelindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tiruan Yang Di Jual Di *E Commerce*” Maka definisi operasional dari penelitian ini dapat dijelaskan secara spesifik sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum adalah upaya perlindungan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga yang berwenang melalui peraturan perundang-undangan tertentu yang berlaku. Perlindungan hukum adalah serangkaian tindakan dan regulasi yang ditetapkan oleh negara untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce*, termasuk pengaturan mengenai informasi yang harus diberikan oleh penjual, hak untuk mendapatkan barang yang sesuai, dan hak untuk mendapatkan ganti rugi jika terjadi kerugian akibat barang tiruan.
2. Konsumen, menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen didefinisikan sebagai setiap individu yang

menggunakan barang dan/atau jasa yang ada di masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya, dan bukan untuk tujuan perdagangan. Konsumen adalah individu atau kelompok yang melakukan transaksi pembelian barang atau jasa melalui platform *e-commerce*, seperti Shopee. Dalam penelitian ini, konsumen diartikan sebagai pihak yang dirugikan akibat pembelian barang tiruan.

3. Barang tiruan adalah produk yang dipasarkan dengan mengklaim sebagai barang asli atau bermerek, tetapi sebenarnya tidak memenuhi standar kualitas atau keaslian yang dijanjikan. Ini termasuk barang yang melanggar hak kekayaan intelektual.
4. E-Commerce merupakan aktivitas perdagangan secara elektronik yang mencakup distribusi, pembelian, penjualan, serta promosi barang dan jasa melalui berbagai sistem elektronik, seperti internet, televisi, dan jaringan komputer lainnya. Dalam praktiknya, *E-Commerce* dapat mencakup proses transfer dana secara elektronik, penggunaan sistem manajemen inventaris otomatis, serta transaksi jual beli yang dilakukan secara daring melalui internet¹⁰. *E-Commerce* merujuk pada semua bentuk transaksi jual beli barang atau jasa yang dilakukan melalui media elektronik, termasuk platform online seperti Shopee. Ini mencakup semua aktivitas yang melibatkan transfer data untuk memfasilitasi pembelian dan penjualan.

¹⁰ Agus Setiawan & Budi Ramadhani, 2024 , *E- Commerce* , Banjar : Ruang Karya, Halaman 1.

5. Tanggung Jawab Platform, Platform *e-commerce* adalah sebuah sistem daring yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi jual beli produk atau layanan melalui internet. Platform ini memungkinkan penjual dan pembeli untuk berinteraksi tanpa harus bertemu secara fisik, dengan menyediakan fitur-fitur seperti pencarian produk, keranjang belanja, sistem pembayaran, dan pengiriman barang secara terintegrasi. Salah satu jenis platform yang ada di Indonesia seperti shopee memiliki kewajiban hukum dan etika yang harus dipenuhi oleh platform *e-commerce* untuk memastikan barang yang dijual oleh penjual sesuai dengan hukum yang berlaku, termasuk pengawasan terhadap barang tiruan dan perlindungan konsumen.
6. Upaya hukum adalah langkah-langkah yang dapat diambil oleh konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat pembelian barang tiruan. Ini mencakup jalur litigasi (melalui pengadilan) dan non-litigasi (seperti mediasi atau negosiasi).

C. Keaslian Penelitian

Penulis menyadari bahwa penelitian ini bukanlah hal yang baru dalam bidang ilmu hukum. Namun, setelah melakukan pencarian baik secara online maupun offline, penulis tidak menemukan substansi yang identik dengan penelitian ini. Berikut adalah beberapa penelitian yang memiliki kesamaan dengan topik yang dibahas oleh penulis.

- 1) Pada jurnal berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Barang Tiruan pada Transaksi *E-Commerce* (Studi Kasus pada Toko Stridewear.id

Bali)". Jurnal ini ditulis oleh Gde Nanda Radithya Kresnantara Sanjaya, I Nyoman Putu Budiarta, dan Ni Made Puspasutari Ujianti, dan diterbitkan dalam Jurnal Interpretasi Hukum, Volume 3, Nomor 2 pada Juni 2022. Jurnal ini membahas pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam konteks transaksi *e-commerce*, khususnya terhadap barang tiruan. Penelitian ini menyoroti masalah yang dihadapi oleh konsumen ketika mereka membeli barang yang tidak asli dan bagaimana pelaku usaha, dalam hal ini Toko Stridewear.id, bertanggung jawab atas kejadian tersebut.

- 2) Pada jurnal berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tiruan Yang Marak Dijual Di *E-Commerce*". Jurnal ini ditulis oleh Dinar Aisyah Pratiwi dan Rina Arum Prastyanti, Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara, Volume 2, Nomor 1, Maret 2024. Jurnal ini membahas dampak perkembangan teknologi dan ekonomi yang mengarah pada globalisasi, khususnya dalam konteks *e-commerce*. Penelitian ini mengidentifikasi bagaimana transaksi online memfasilitasi penyebaran barang tiruan atau palsu yang merugikan konsumen dan produsen asli. Metode penelitian yang digunakan adalah normatif dengan pendekatan kualitatif, mengumpulkan data dari buku, jurnal, dan peraturan hukum terkait.
- 3) Pada jurnal berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Penjualan Barang Bermerek Palsu Melalui Transaksi Online Ditinjau Berdasarkan Hukum Perdata.". Jurnal ini ditulis oleh Gde Nanda Radithya Kresnantara Sanjaya, I Nyoman Putu Budiarta, dan Ni Made

PuspasutariUjjanti. Jurnal ini membahas pentingnya memberikan informasi yang lengkap dan akurat kepada konsumen mengenai barang yang dijual, terutama dalam konteks barang tiruan di *e-commerce*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dan menemukan solusi untuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan.

Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, penelitian skripsi ini memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan jurnal-jurnal yang ada. Skripsi tidak hanya membahas perlindungan hukum bagi konsumen secara umum, tetapi juga menganalisis tanggung jawab platform *e-commerce* (Shopee) dalam mencegah peredaran barang tiruan serta mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan konsumen. Sementara itu, jurnal-jurnal yang dibandingkan lebih spesifik dalam cakupan studi kasus, perspektif hukum tertentu, atau hanya menyoroti aspek maraknya peredaran barang tiruan. secara substansi tidak ada yang sama persis dengan penelitian ini, Oleh karena itu penelitian ini layak untuk dilakukan.

D. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini untuk memecahkan permasalahan yang dikaji, dilakukan beberapa tahapan yang dilakukan, antara lain sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif, Penelitian hukum normatif merupakan jenis penelitian dalam bidang hukum yang menempatkan hukum sebagai suatu sistem norma. Sistem norma ini tersusun dari asas-asas, norma, serta kaidah yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, dan doktrin (ajaran). Secara lebih spesifik, penelitian hukum normatif berfokus pada kajian mengenai aturan atau kaidah hukum. Dalam pendekatannya, penelitian ini menganalisis kaidah atau regulasi hukum sebagai suatu sistem yang berkaitan dengan suatu peristiwa hukum¹¹.

2. Sifat Penelitian

Penelitian merupakan alat yang digunakan manusia untuk memperkuat, membina, dan mengembangkan ilmu pengetahuan. Sebuah penelitian mulai dilakukan jika seseorang berusaha untuk menyebutkan solusi pada sebuah masalah, secara sistematis, menggunakan metode dan teknik tertentu secara ilmiah. Oleh karena itu, sifat penelitian yang digunakan dalam Deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena secara sistematis menggunakan data yang diperoleh dengan akurat ¹².

¹¹ Eka N.A.M Sihombing & Cynthia Hadita , 2022, *Penelitian Hukum*, Jawa Timur : Setara Press, Halaman 43.

¹² Syafrida Hafni Sahir , 2021 , *Metodologi Penelitian* , Jogjakarta : Penerbit KNM Indonesia, halaman 6.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*). Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis berbagai sumber hukum, termasuk sumber hukum primer seperti undang-undang, peraturan, dan putusan pengadilan, serta sumber hukum sekunder seperti literatur hukum, jurnal, dan pandangan para ahli hukum. Pendekatan undang-undang dilakukan dengan cara mempelajari dan mengevaluasi semua peraturan serta regulasi yang terkait dengan masalah hukum yang sedang dibahas¹³.

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang di dapat digunakan dalam penelitian hukum ini terdiri sebagai berikut :

- a) Data yang bersumber dari hukum Islam ; yaitu Al-Qur'an (QS. An-Nisa': 29).

Data yang bersumber dari hukum islam tersebut lazim pula disebutkan sebagai data kewahyuan. Bahwa dalam penelitian ini dicantumkan berupa ayat AlQur'an sebagai dasar mengkaji, menganalisa dan menjawab permasalahan yang di teliti.

- b) Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari data yang sudah ada, di antaranya sebagai berikut:

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, yaitu:

¹³ Nur Solikin, 2021, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, Pasuruan : CV. Penerbit Qiara Media, halaman 58.

- a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- c) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu berupa bahan yang mendukung penelitian seperti: Jurnal, skripsi, tesis, disertasi atau karya ilmiah lainnya yang berhubungan dengan penelitian.
- c. Bahan hukum tersier , yaitu melengkapi pemahaman bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier biasanya berupa metode yang membantu peneliti atau praktisi hukum menafsirkan atau memperjelas makna doktrin atau ketentuan hukum tertentu. Adapun bahan hukum tersier yakni, seperti kamus bahasa indonesia, kamus hukum, serta melalui penelusuran internet.

5. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (library research) dengan dua metode, yaitu:

- a. Secara Online: Melakukan pencarian melalui internet untuk menemukan jurnal, artikel, dan e-books.

- b. Secara Offline: Mengunjungi perpustakaan dan toko buku di sekitar Medan, termasuk Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, yaitu pemilihan teori dasar, norma, dan pasal-pasal yang terdapat dalam undang-undang yang relevan dengan permasalahan. Data yang dianalisis dengan metode kualitatif kemudian dibuatlah dalam bentuk uraian yang sistematis. Setelah itu, semua data disaring, diolah, dan dinyatakan secara deskriptif guna memberikan solusi terkait permasalahan yang dimaksudkan.

E. Jadwal Penelitian

Berikut ini adalah hal-hal penting yang harus disusun dalam jadwal penelitian yuridis normatif yang akan dilaksanakan sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan dan Pendahuluan, pada tahap ini peneliti mulai mengumpulkan data sekunder selama kurang lebih 2 minggu.
2. Tahap Pengelolaan Data, setelah semua data sekunder terkumpul maka akan dirancang kurang lebih 2 bulan.
3. Tahap Pelaksanaan, pada tahap ini peneliti mulai melakukan analisis terakhir dari data sekunder dan menyusun semua data sekunder yang terkumpul secara sistematis sehingga
4. diperoleh hasil penelitian dan kesimpulan yang mudah dipahami selama kurang lebih 1 minggu.

Tahap Penyelesaian dan Tahap Laporan, pada tahap ini peneliti memaparkan dan membuat laporan tertulis dalam bentuk skripsi dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, kemudian akan dilakukan pengujian oleh dosen penguji.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum Konsumen

Perlindungan hukum menjadi representatif cara kerja sistem hukum untuk mencapai tiga tujuannya utama: keadilan, manfaat, dan kepastian hukum. Perlindungan hukum bisa dilihat sebagai perlindungan yang diberikan oleh hukum maupun perlindungan yang dicapai dengan bantuan struktur dan fasilitas hukum. Wahyu Sasongko menjelaskan bahwa perlindungan hukum dapat dipahami sebagai tindakan yang dilakukan untuk melindungi individu atau kelompok melalui mekanisme hukum dan lembaga yang ada¹⁴. Philipus M. Hadjon menyatakan bahwa terdapat dua jenis perlindungan hukum bagi masyarakat, yaitu perlindungan hukum yang bersifat preventif dan yang bersifat represif:

a. Perlindungan Hukum Preventif

Dalam perlindungan hukum preventif, subjek hukum diberikan peluang untuk menyampaikan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah ditetapkan secara final¹⁵.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif adalah bentuk perlindungan yang bersifat final, yang berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan, yang

¹⁴ Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Jala Permata Aksara, Halaman 49.

¹⁵ Edy Purwito, (2023), “ Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa Di Kota Surabaya “ Dekrit Jurnal Magister Ilmu Hukum, Vol 13 No. 1 , halaman 114.

dijatuhkan setelah terjadinya sengketa atau pelanggaran. Ide tentang pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia menjadi dasar dan sumber prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah. Dalam konteks sejarah Barat, gagasan ini muncul sebagai respons terhadap pembatasan serta penetapan kewajiban sosial bagi masyarakat dan pemerintah.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), istilah perlindungan diartikan sebagai tindakan untuk melindungi atau memproteksi sesuatu dari kemungkinan bahaya, ancaman, atau kerugian. Sementara itu, konsumen dijelaskan sebagai individu yang memanfaatkan barang hasil produksi, seperti pakaian, makanan, atau produk lainnya, serta mereka yang menerima layanan atau terpapar iklan. Dari kedua definisi ini, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen merupakan suatu upaya untuk menjaga dan memastikan hak-hak konsumen tetap terpenuhi serta terlindungi dari berbagai risiko yang mungkin timbul dalam proses konsumsi barang dan/atau jasa. Lebih lanjut, menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum guna memberikan perlindungan kepada konsumen. Artinya, negara melalui regulasi dan perangkat hukumnya berperan aktif dalam menciptakan sistem yang dapat melindungi konsumen dari praktik-praktik yang merugikan, seperti penipuan, barang tidak sesuai standar, atau informasi yang menyesatkan.

Perlindungan konsumen juga mencakup pengaturan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga tercipta keseimbangan dalam hubungan

antara kedua belah pihak. Dengan adanya perlindungan hukum ini, konsumen memiliki jaminan untuk memperoleh barang dan/atau jasa yang aman, berkualitas, serta sesuai dengan yang dijanjikan oleh pelaku usaha. Selain itu, konsumen juga diberikan hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa yang dikonsumsi.

Secara keseluruhan, perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan rasa aman bagi masyarakat dalam melakukan transaksi ekonomi, meningkatkan kesadaran hukum baik bagi konsumen maupun pelaku usaha, serta mendorong terciptanya iklim usaha yang sehat dan bertanggung jawab di Indonesia.

Perlindungan konsumen merupakan segala bentuk upaya yang bertujuan untuk memberikan jaminan kepastian hukum kepada konsumen. Selanjutnya, menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap individu atau pihak yang menggunakan barang maupun jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kebutuhan pribadi, keluarga, pihak lain, maupun makhluk hidup lainnya, dengan catatan bahwa barang atau jasa tersebut tidak untuk diperjualbelikan kembali¹⁶. Istilah "konsumen" sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari, namun perlu diberikan definisi yang jelas untuk mempermudah pemahaman mengenai perlindungan konsumen. Berbagai definisi tentang "konsumen" telah diungkapkan, baik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

¹⁶ Anak Agung Sagung Ngurah Indradewi, 2020, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bal : Udayana University Press, Halaman 73.

maupun oleh berbagai pihak. Para ahli hukum umumnya sepakat bahwa konsumen adalah individu yang menggunakan barang dan jasa sebagai pengguna akhir. Dalam pandangan Hondius, definisi ini bertujuan untuk membedakan antara konsumen yang tidak menggunakan barang atau jasa secara langsung (konsumen antara) dan mereka yang merupakan pengguna akhir. Untuk mencegah kebingungan dalam penggunaan istilah konsumen yang dapat mengaburkan makna aslinya, pengertian konsumen dapat dibagi menjadi tiga kategori, yaitu :¹⁷

- a. Konsumen merujuk pada setiap individu yang menerima barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu
- b. Konsumen antara adalah individu yang memperoleh barang dan/atau jasa dengan tujuan untuk dijual kembali atau untuk kepentingan komersial
- c. Konsumen akhir adalah individu (orang pribadi) yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, keluarganya, atau rumah tangganya, dan bukan untuk dijual kembali.

Perlindungan hukum diberikan untuk memenuhi subjek hukum yang memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan perbuatan hukum. Sebagai contoh yang relevan dengan judul penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pembelian barang tiruan di *e-commerce* Shopee, dapat dijelaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan kepastian mengenai perlindungan hukum ketika mereka membeli produk. Hal ini mencakup kewajiban

¹⁷ Farid Wajdi & Diana Susanti , 2022 , *Hukum Perlindungan Konsumen* , Malang : Setara Press , Halaman 6.

dari produsen dan platform *e-commerce* untuk memastikan bahwa barang yang dijual sesuai dengan deskripsi yang diberikan dan tidak menipu konsumen. Jika konsumen mengalami kerugian akibat menerima barang tiruan, mereka memiliki hak untuk mengajukan keluhan dan meminta ganti rugi melalui mekanisme yang disediakan oleh platform, seperti Shopee Guarantee, yang memberikan perlindungan terhadap transaksi yang tidak sesuai.

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan salah satu aspek krusial dalam sistem hukum nasional yang dirancang khusus untuk menjaga dan menegakkan hak-hak konsumen agar terhindar dari berbagai praktik perdagangan yang tidak adil dan merugikan, termasuk di antaranya adalah penjualan barang palsu atau tiruan yang marak terjadi di platform *e-commerce*.

Dengan kemajuan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi, *e-commerce* telah berkembang menjadi salah satu media utama dan paling diminati oleh masyarakat dalam melakukan berbagai jenis transaksi jual beli secara online. Namun, di balik kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh *e-commerce*, muncul pula berbagai tantangan baru yang harus dihadapi, terutama terkait dengan verifikasi dan jaminan keaslian produk yang dijual. Hal ini menimbulkan risiko bagi konsumen yang dapat saja menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau bahkan barang palsu, sehingga memerlukan pengawasan ketat serta regulasi yang efektif dari pemerintah dan penyedia platform agar hak-hak konsumen tetap terlindungi secara optimal dalam ekosistem digital yang terus berkembang ini.

Di Indonesia Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan kerangka hukum yang jelas untuk melindungi hak-hak konsumen. Kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan sebuah pencapaian bagi negara Indonesia dalam menjamin hak-hak warga negaranya sebagai konsumen. Perlindungan hukum memiliki hubungan yang erat dengan perlindungan konsumen, yang didasarkan pada prinsip kemanfaatan, keseimbangan, keadilan, dan keselamatan sesuai dengan pedoman hukum di Indonesia. Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen muncul dari posisi mereka yang umumnya lebih lemah dibandingkan dengan produsen. Oleh karena itu, negara sebagai *rechtsstaat* berkomitmen untuk melindungi hak-hak konsumen sebagai subjek hukum, yang ditegaskan dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen¹⁸. Undang-undang ini mengatur berbagai aspek perlindungan konsumen, termasuk hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan hak untuk mendapatkan ganti rugi jika mengalami kerugian akibat barang tiruan. Meskipun demikian, masih banyak konsumen yang tidak menyadari hak-hak mereka dan tidak tahu langkah-langkah yang dapat diambil jika mereka dirugikan.

B. Barang Tiruan

Barang tiruan, yang sering disebut sebagai barang KW, adalah produk yang dibuat sebagai salinan atau imitasi dari barang bermerek. Istilah "KW" berasal dari kata "kwalitas," yang memiliki makna konotatif sebagai "imitasi" atau

¹⁸ Vera Wheny Setijawati Soemarwi & Yudith Ridzkia (2023). "Perlindungan hukum konsumen terhadap peredaran kosmetik palsu berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan BPOM Nomor 23 Tahun 2019", Jurnal Rectum, Vol 5 No.1, halaman 997.

"tiruan". Di sisi lain, produk tiruan adalah produk yang dibuat dengan merujuk atau meniru produk yang sudah ada sebelumnya. Imitasi ini dapat dilakukan dengan cara menyalin desain, menciptakan produk generik dengan harga yang lebih rendah, serta melakukan beberapa perbaikan pada produk yang telah ada.

Dengan demikian, barang KW merujuk pada produk yang diproduksi sebagai tiruan, replika, atau imitasi dari produk lain. Barang tiruan merupakan produk yang menyerupai barang asli dalam segi desain, merek, atau kemasan, tetapi diproduksi tanpa izin pemilik hak kekayaan intelektual. Barang tiruan sering kali memiliki kualitas rendah dan tidak memenuhi standar keamanan, sehingga dapat merugikan konsumen. Produk tiruan dapat dengan cepat menyebar ke seluruh penjuru negara. Penyebaran barang tiruan ini terjadi dengan mudah di berbagai lokasi disebabkan oleh lemahnya sistem dan pengawasan yang ada. Kelemahan dalam pelaksanaan dan pengawasan terhadap barang tiruan menjadi salah satu penyebab munculnya produk-produk palsu. Saat ini, penggunaan merek-merek terkenal dapat memberikan keuntungan yang lebih signifikan dan menjanjikan dibandingkan dengan menggunakan merek atau brand yang dibuat sendiri.

Fenomena penjualan barang tiruan di e-commerce jelas merugikan baik konsumen maupun pemilik merek asli. Jika suatu produk dengan sengaja meniru elemen tertentu dari merek terkenal, seperti nama, desain, atau warna, maka

produk tersebut dapat dianggap sebagai pelanggaran merek. Barang tiruan mempunyai tingkatan atau kelas-kelas yang diklasifikasikan sebagai berikut¹⁹:

- 1) Barang tiruan premium adalah produk tiruan yang memiliki kemiripan hingga 80% dengan barang asli yang ditirunya. Biasanya, barang tiruan premium dihasilkan dari proses produksi oleh perusahaan yang memproduksi merek atau barang asli tersebut, tetapi karena terdapat cacat, produk ini harus dimusnahkan.
- 2) Barang tiruan super adalah produk yang memiliki kemiripan sekitar 70% dengan barang asli yang ditirunya.
- 3) Barang tiruan 2, disebut demikian karena produk ini sangat berbeda dari barang aslinya, sehingga sering kali tidak menarik minat konsumen untuk membelinya.

Dalam Pasal 8 Ayat 1 Huruf (E) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa pelaku usaha dilarang untuk memproduksi dan/atau menjual barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan mutu, kategori, komposisi, proses pengolahan, desain, mode, atau penggunaan tertentu yang telah dinyatakan dalam informasi atau keterangan mengenai barang dan/atau jasa tersebut²⁰.

Salah satu jenis produk yang sangat diminati di pasaran adalah kosmetik. Produk-produk ini digunakan secara rutin setiap hari di seluruh tubuh, dari kepala

¹⁹ Susiana & Diaz Restu Darmawan & Efriani E, (2022), “Pakaian KW: Gaya Busana Brand Minded di Kota Pontianak “. Jurnal Sosiologi Nusantara , Vol 8 No 1, halaman 112.

²⁰ Syamsuddin & Zuhrah & Tia Haryati , (2020) , “Tinjauan kriminologis pola penjualan kosmetik ilegal di Kota Bima”. Jurnal Fundamental , Vol 9 No. 1, halaman 19.

hingga kaki, sehingga harus memenuhi standar keamanan yang ditetapkan. Berbagai industri bersaing untuk menciptakan kosmetik dengan formula dan desain yang menarik demi memenuhi kebutuhan wanita, khususnya. Namun, tingginya permintaan terhadap produk kecantikan saat ini dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dengan memproduksi berbagai jenis kosmetik palsu yang menggunakan merek terkenal dan dijual dengan harga jauh lebih murah untuk meraih keuntungan besar. Selain itu, kosmetik yang diproduksi sering kali mengandung bahan kimia berbahaya, seperti merkuri. Minimnya pengawasan dari pihak berwenang, ditambah dengan rendahnya pemahaman masyarakat dalam membedakan antara produk palsu dan asli, menyebabkan penyebaran kosmetik palsu ini semakin meluas.

Berbagai strategi digunakan oleh pelaku usaha untuk memasarkan produk mereka, salah satunya dengan mengklaim bahwa produk tersebut merupakan buatan luar negeri yang diimpor langsung ke Indonesia²¹. Salah satu produk kosmetik palsu yang berasal dari luar negeri yang banyak beredar di aplikasi shopee adalah kosmetik ber merek Maybelline.

C. E-Commerce

a. Pengertian *E-Commerce*

Secara harfiah, *e-commerce* berasal dari dua kata dalam bahasa Inggris, yaitu "E" yang merupakan singkatan dari "*Electronic*" dan "*Commerce*" yang berarti perdagangan. Jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia, "Electronic" berarti

²¹ Ibid.,halaman 18.

elektronik, sementara "Commerce" berarti perdagangan. Dengan demikian, *e-commerce* dapat diartikan sebagai transaksi perdagangan yang dilakukan melalui media elektronik yang terhubung dengan internet²².

E-Commerce merupakan metode pemasaran produk yang memanfaatkan internet atau website sebagai sarana untuk menjangkau calon pelanggan. Praktik ini dapat mengurangi biaya dan waktu karena dapat menjangkau lebih banyak calon pelanggan dibandingkan dengan metode pemasaran lainnya. Dalam konteks Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE), telemarketing termasuk dalam kategori transaksi elektronik karena dilakukan melalui sarana telekomunikasi, seperti telepon. Menurut Loudon, *e-commerce* merupakan suatu proses di mana konsumen melakukan pembelian dan penjualan berbagai produk secara elektronik antara perusahaan dengan perusahaan lain, menggunakan komputer sebagai media untuk transaksi bisnis yang dilakukan²³.

E-commerce diatur dalam Pasal 9 UU ITE yang menyatakan bahwa "pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus memberikan informasi yang lengkap dan akurat terkait syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan." Seperti halnya internet, yang memungkinkan siapa saja untuk melakukan berbagai aktivitas, *e-commerce* juga memiliki beragam penerapan. Secara umum, *e-commerce* digunakan untuk menjalankan aktivitas ekonomi

²² Mufarizzaturrizkiyah, dkk. 2020. *E-Commerce Perilaku Gaya Hidup Konsumtif Mahasiswa Muslim Survey Pada Mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon*. Cirebon: Elsi Pro, halaman 17.

²³ Ibid, halaman 17

dalam tiga kategori utama: business-to-business, business-to-consumer, dan consumer-to-consumer.

Meskipun terdapat berbagai definisi *e-commerce* yang diajukan oleh berbagai pihak, terdapat kesamaan dalam setiap definisi tersebut, yaitu *e-commerce* memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Terjadinya transaksi antara dua pihak.
2. Adanya pertukaran barang, jasa, atau informasi.
3. Internet berfungsi sebagai media utama dalam proses atau mekanisme perdagangan tersebut.

b. Mekanisme transaksi di *E-Commerce* shopee

Transaksi di Shopee melalui beberapa tahapan, mulai dari pencarian produk hingga penyelesaian pembayaran dan pengiriman barang. Berikut adalah mekanisme transaksi di Shopee secara umum:

- 1) Pencarian dan Pemilihan Produk : Pengguna membuka aplikasi atau website Shopee dan mencari produk yang diinginkan melalui kolom pencarian atau kategori yang tersedia. Konsumen dapat membandingkan harga, melihat ulasan dari pembeli lain, dan mengecek informasi produk yang disediakan oleh penjual.
- 2) Pemesanan dan Checkout : Setelah memilih produk, pembeli menekan tombol “Beli Sekarang” atau menambahkan produk ke keranjang belanja. Pada

halaman checkout, pembeli mengisi informasi seperti: Alamat pengiriman, Metode pembayaran, Pilihan jasa pengiriman (J&T, SiCepat, Shopee Express, dll.) Jika tersedia, pembeli juga bisa menggunakan voucher diskon atau cashback sebelum melakukan pembayaran.

- 3) Pembayaran : Shopee menyediakan berbagai metode pembayaran, seperti: ShopeePay (dompet digital Shopee), Transfer Bank (Virtual Account BCA, BRI, Mandiri, dll.), Kartu Kredit/Debit, COD (Cash on Delivery) (pembayaran saat barang diterima), Cicilan (Kredivo, Akulaku, SPayLater), Setelah pembayaran dikonfirmasi, Shopee akan meneruskan pesanan ke penjual.
- 4) Pemrosesan dan Pengiriman Barang oleh Penjual : Penjual menerima notifikasi pesanan dan menyiapkan barang untuk dikirim. Penjual mencetak resi pengiriman otomatis dari Shopee dan mengantarkan paket ke jasa ekspedisi yang dipilih pembeli. Pembeli dapat melacak status pesanan melalui fitur "Lacak Pesanan" di Shopee.
- 5) Penerimaan Barang oleh Pembeli : Setelah barang dikirim, pembeli menunggu paket sampai ke alamat yang dituju. Saat barang diterima, pembeli bisa menyelesaikan pesanan jika barang sesuai dan mengajukan komplain atau retur jika barang rusak, tidak sesuai, atau tiruan.

c. Hak dan kewajiban konsumen melalui transaksi di *E- Commerce*

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menetapkan berbagai hak yang melekat pada konsumen. Salah satunya adalah hak

untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar, kondisi, serta jaminan yang telah disepakati. Konsumen juga berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan terbuka mengenai kondisi serta jaminan produk atau layanan yang akan dibeli. Apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan atau tidak berfungsi sebagaimana mestinya, konsumen berhak menuntut kompensasi, penggantian, atau ganti rugi atas kerugian yang dialami. Sementara itu konsumen juga memiliki kewajiban sebagaimana tertuang dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Kewajiban tersebut meliputi membaca serta mengikuti petunjuk penggunaan barang atau jasa demi menjamin keamanan dan keselamatan dalam penggunaannya. Konsumen juga diharuskan beritikad baik dalam melakukan transaksi dan membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati. Apabila terjadi perselisihan, konsumen wajib mengikuti proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

d. Hak dan kewajiban platform E-Commerce shopee

Dalam era digital yang berkembang pesat, platform e-commerce seperti Shopee memainkan peran penting dalam menyediakan layanan jual beli daring yang mudah dan aman. Sebagai salah satu platform e-commerce terbesar di Asia Tenggara, Shopee memiliki hak dan kewajiban yang diatur dalam ketentuan yang berlaku. Sebagai platform e-commerce, Shopee memiliki kewajiban dan tanggung jawab terkait perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang tiruan yang dijual di platformnya. Pasal 15 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang

Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik wajib memastikan sistem yang digunakan aman, dapat diandalkan, serta beroperasi sebagaimana mestinya. Undang-undang ini menjelaskan tanggung jawab dalam komunikasi dan transaksi elektronik, terutama bagi penyelenggara sistem elektronik, yang umumnya merupakan badan hukum atau perusahaan. Oleh karena itu, bisnis yang mengembangkan sistem elektronik bertanggung jawab kepada penyelenggara sistem atas keandalan dan keamanannya²⁴.

Dalam konteks perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang tiruan yang dijual di e-commerce, platform seperti Shopee memiliki hak dan kewajiban yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan penegakan aturan perdagangan. Sebagai penyedia layanan marketplace, Shopee memiliki hak untuk menetapkan kebijakan dan syarat penggunaan platform, termasuk aturan penjualan, penghapusan produk yang melanggar, serta ketentuan lain yang mengikat penjual dan pembeli. Shopee juga berhak menindak pelanggaran, seperti penjualan barang tiruan atau pelanggaran hak kekayaan intelektual, dengan menurunkan produk, memberikan peringatan, atau menutup toko penjual yang melanggar. Selain itu, Shopee dapat mengenakan biaya layanan dan komisi atas transaksi yang terjadi di platformnya sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Shopee juga memiliki hak untuk mengelola dan menggunakan data pengguna

²⁴ Yonisha sumual & Danang Wahyu Muhammad , (2022) . “ Kontruksi Hukum Dalam Perjanjian Jual Beli Online Platform Marketplace Shopee”. Media Of Law and Sharia, vol 3, halaman 145.

sesuai dengan kebijakan privasi, selama tetap mematuhi peraturan perundang-undangan.

Shopee memiliki kewajiban untuk menyediakan platform yang aman dan terpercaya agar tidak menjadi tempat beredarnya barang ilegal atau tiruan. Shopee juga harus menjaga transparansi informasi produk dengan memastikan deskripsi yang jelas dan tidak menyesatkan, serta menyediakan mekanisme bagi konsumen untuk melaporkan pelanggaran. Selain itu, Shopee wajib menyediakan layanan pengaduan dan mekanisme penyelesaian sengketa, termasuk fitur Garansi Shopee untuk menjamin keamanan transaksi. Shopee juga harus mematuhi regulasi yang berlaku, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999) dan peraturan terkait transaksi elektronik.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang tiruan yang dijual di *E-Commerce*

Perkembangan zaman saat ini ditandai dengan kemajuan teknologi yang pesat, memungkinkan akses informasi menjadi lebih mudah dan cepat. Globalisasi juga terlihat melalui inovasi di sektor teknologi dan ekonomi, yang telah mengubah cara pandang serta cara kerja manusia menjadi lebih efisien dan tanpa batas. Hubungan antar negara pun semakin praktis berkat kemajuan teknologi ini. Teknologi mempengaruhi berbagai bidang, termasuk kesehatan, industri, pendidikan, perdagangan, dan perbankan, membawa dampak signifikan dalam kehidupan sehari-hari. Fakta menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahun. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), diperkirakan pada tahun 2024 jumlah pengguna internet akan mencapai 221.563.479 orang dari total populasi 278.696.200 jiwa pada tahun 2023. Hasil survei penetrasi internet Indonesia 2024 yang dirilis oleh APJII menunjukkan bahwa tingkat penetrasi internet telah mencapai 79,5%, meningkat sebesar 1,4% dibandingkan dengan periode sebelumnya²⁵.

²⁵ APJII. “Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang.” <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang> . diakses Rabu, 26 Februari 2025 , Pukul 00.32 WIB.

Perkembangan teknologi, khususnya internet, telah memudahkan individu untuk terhubung satu sama lain, sehingga memungkinkan mereka melakukan transaksi secara online dengan lebih mudah. Akibatnya, aktivitas jual beli melalui platform online kini sudah sangat umum dilakukan di Indonesia dan di berbagai belahan dunia lainnya. Kemajuan teknologi terutama dalam hal internet, telah memberikan kemudahan bagi individu untuk terhubung, sehingga memungkinkan mereka melakukan transaksi secara online dengan lebih sederhana.

Dengan meningkatnya jumlah pengguna internet, hal ini menunjukkan bahwa keberadaan internet akan memberikan manfaat yang lebih besar. Selain itu, perkembangan bisnis di masa depan diperkirakan akan ditandai oleh munculnya berbagai aktivitas ekonomi digital. Sebagai konsekuensinya, transaksi jual beli melalui platform online kini telah menjadi hal yang biasa di Indonesia dan di seluruh dunia. Perdagangan dapat dilakukan secara daring, yang memungkinkan penjualan antar negara tanpa perlu bertemu secara langsung.

E-Commerce adalah salah satu bentuk model bisnis modern yang menggunakan pendekatan non-fisik, di mana pelaku usaha tidak bertemu secara langsung dan transaksi dilakukan tanpa memerlukan tanda tangan asli. Transaksi dalam e-commerce mencakup berbagai aktivitas, seperti penjualan barang, pengiriman, promosi produk, pembayaran, dan semua hal yang dapat dilakukan secara online. Salah satu layanan yang ditawarkan dalam e-commerce adalah pembelian atau pemesanan barang dan jasa. Proses ini dilakukan dengan memanfaatkan internet sebagai perantara, di mana pembayaran dapat dilakukan

melalui transfer bank atau dengan melakukan pengisian saldo di supermarket yang mendukung metode pembayaran tersebut.

E-Commerce memiliki potensi pasar yang luas dan dapat menjangkau semua lapisan masyarakat, khususnya di Indonesia. Kemudahan yang ditawarkan serta beragamnya pilihan barang yang tersedia menjadi salah satu alasan mengapa jumlah pengguna e-commerce terus meningkat dengan pesat setiap tahunnya. Namun, di sisi lain, keberadaan e-commerce juga menyebabkan banyak produk tiruan yang dijual tanpa memperhatikan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di era perdagangan digital di Indonesia, peraturan perlindungan hukum bertujuan untuk memastikan bahwa transaksi jual beli berlangsung sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat. Tujuan utama dari peraturan ini adalah untuk melindungi semua pihak yang terlibat dalam transaksi e-commerce, terutama konsumen. Namun, di sisi lain, keberadaan e-commerce juga menyebabkan banyak produk tiruan yang dijual tanpa memperhatikan ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Perlindungan hukum adalah usaha untuk memberikan jaminan atas hak-hak konsumen melalui penegakan hukum yang efisien, baik dalam bentuk pencegahan maupun tindakan represif. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap transaksi jual-beli berlangsung dengan adil dan aman. Usaha ini mencakup penerapan sanksi yang tegas terhadap pihak-pihak yang melanggar hukum, serta penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh

konsumen. Setiap warga negara berhak mendapatkan perlindungan hukum, sementara di sisi lain, memberikan perlindungan tersebut merupakan tanggung jawab negara. Oleh karena itu, negara berkewajiban untuk memastikan adanya perlindungan hukum bagi warganya.

Perlindungan hukum konsumen adalah upaya memberikan jaminan perlindungan atas hak-hak konsumen serta memberdayakan konsumen agar mampu memperjuangkan haknya, sekaligus mendorong pelaku usaha untuk menjunjung tinggi etika bisnis dan memberikan jaminan keamanan serta kenyamanan atas produk yang ditawarkan²⁶. Dalam proses jual beli, perlindungan hukum sangat penting untuk melindungi konsumen dari risiko yang dapat merugikan mereka. Mengingat bahwa dalam beberapa tahun terakhir, transaksi jual beli online, terutama untuk barang bermerek, semakin meningkat, maka diperlukan adanya regulasi hukum yang mengatur kegiatan tersebut agar proses jual beli berlangsung dengan tertib dan adil bagi semua pihak yang terlibat.

Penjualan produk tiruan tentu merugikan dan mengganggu banyak pihak, terutama investor dan pemilik merek. Merek berfungsi sebagai tanda atau bagian dari hak milik yang membedakan suatu produk dari yang lainnya, sehingga konsumen dapat mengenali produk tersebut melalui merek yang ada. Secara umum, setiap marketplace dalam e-commerce melarang penjualan barang tiruan. Shopee sebagai salah satu platform e-commerce terbesar di Indonesia dan Asia,

²⁶ Joni Emirzon & Annalisa Yahanan & Putu Samawati, 2022 , *Hukum Perlindungan Konsumen: Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Palembang: Unsri Press, Halaman 2-3.

secara tegas melarang peredaran produk tiruan di platformnya. Salah satu barang tiruan yang banyak beredar atau di jual di shopee adalah kosmetik. Banyak merek kosmetik yang terjual bebas di e commerce shopee, salah satu brand kosmetik yang tersebar luas penjualannya adalah brand merek amerika yaitu Maybelline.

Produk-produk yang ditawarkan oleh Maybelline tergolong terjangkau, meskipun harganya masih lebih tinggi dibandingkan dengan produk kecantikan lokal. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat menganggap produk Maybelline sebagai barang yang mahal. Di sisi lain, para penjual lokal yang ingin meraih keuntungan memanfaatkan situasi ini dengan menjual barang tiruan berkualitas rendah, yang dapat diperoleh dengan harga yang hampir tidak masuk akal karena sangat murah²⁷. Berikut salah satu contoh penjualan barang tiruan yang di jual di shopee dengan mencamtumkan bahwa produk tersebut adalah produk original :



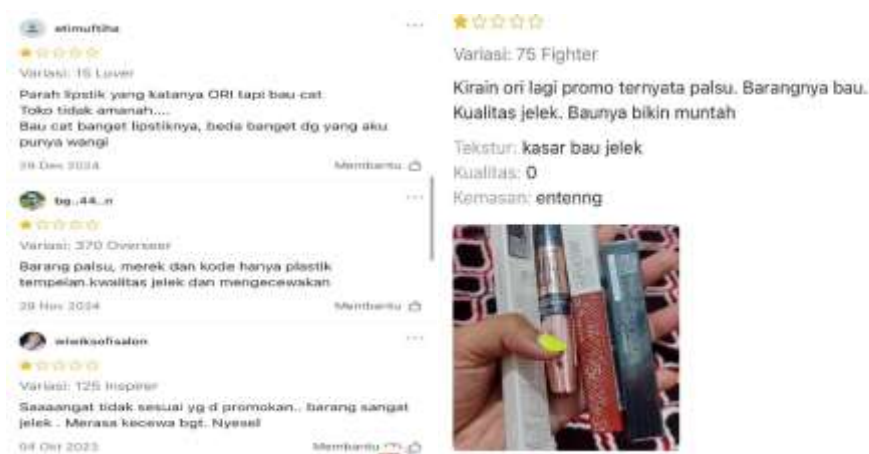
Gambar 3.1 Penjualan Lipstik Palsu Melalui *E-commerce* shopee.

²⁷ Delicia Regina Jacob & Ilona Amadea Ardanari & Prajnadi , Op.cit , halaman 313.



Gambar 3.2 Penjualan lipstik di Toko Resmi Maybelline Yang Dijual Melalui E-Commerce Shopee.

Dalam kasus tersebut penjual dengan sengaja menampilkan gambar produk yang menyerupai aslinya serta mencantumkan deskripsi yang menyatakan bahwa produk tersebut "Original 100%". Ciri- ciri produk tersebut palsu ialah perbedaan harga yang cukup signifikan antara toko asli dari brand kosmetik tersebut dengan toko yang menjual kosmetik tiruan dengan brand yang sama. Tindakan ini akan merugikan konsumen yang percaya bahwa mereka membeli produk asli.



Gambar 3.4 Penilaian pembeli shopee

Banyak pembeli memberikan ulasan negatif, seperti menyebutkan bahwa produk yang diterima adalah barang palsu dengan kualitas buruk, misalnya berbau tidak sedap. Selain itu, beberapa pembeli juga mengeluhkan kemasan produk yang jelek, namun tidak mendapatkan tanggapan sama sekali.

Pelanggaran yang dilakukan secara terang-terangan ini berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik dari segi kualitas produk maupun aspek kesehatan dan keamanan, khususnya dalam kasus kosmetik tiruan. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang tiruan yang dijual di e-commerce menjadi hal yang sangat penting untuk mencegah praktik penipuan dan memastikan hak konsumen tetap terjaga. Dalam konteks ini konsumen berada dalam posisi yang lemah dalam kegiatan perdagangan, dan faktor utama yang menyebabkan kelemahan tersebut adalah rendahnya tingkat kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka, terutama terkait dengan kemungkinan mendapatkan barang bermerek palsu. Kurangnya kesadaran dan ketelitian konsumen membuat mereka rentan untuk tertipu dalam transaksi jual beli online.

Perlindungan hukum terhadap konsumen memiliki peran yang sangat krusial, karena selain memiliki hak-hak yang bersifat umum, konsumen juga memiliki hak-hak khusus yang bergantung pada situasi dan kondisi tertentu. Pengguna Shopee sebagai konsumen merupakan subjek hukum yang memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan atas permasalahan yang timbul akibat pembelian skincare palsu melalui marketplace Shopee. Perlindungan yang diberikan kepada konsumen diharapkan dapat mencegah tindakan yang dapat merugikan mereka.

Perlindungan bagi konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam pasal 4 huruf (h) undang-undang tersebut, dinyatakan dengan jelas bahwa konsumen memiliki hak untuk menerima kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak memenuhi standar yang seharusnya. Dalam pasal tersebut dinyatakan dengan tegas bahwa konsumen berhak untuk mengajukan tuntutan terhadap penjual yang menjual barang tiruan, dengan hak atas ganti rugi sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli tersebut.

Hadirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan posisi yang setara antara konsumen dan pelaku usaha. Namun, dalam praktiknya, penting untuk terus melakukan sosialisasi mengenai perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang adil antara konsumen dan pelaku usaha, serta untuk menyeimbangkan kegiatan pelaku usaha yang berorientasi pada keuntungan maksimal dengan modal minimal, yang dapat merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Salah satu alasan utama dibentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah adanya ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen, yang menyebabkan meningkatnya sengketa di antara mereka. Hal ini menekankan pentingnya perlindungan terhadap kepentingan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan proses penyelesaian yang lebih sederhana dan cepat, dengan upaya penyelesaian secara kekeluargaan antara pihak-pihak yang

terlibat. Pengadilan baru akan terlibat dalam penyelesaian sengketa jika kedua belah pihak tidak dapat mencapai kesepakatan melalui mediasi atau konsiliasi.

Dengan demikian, sengketa konsumen juga dapat dianggap sebagai sengketa perdata. Setelah diberlakukannya UUPK, hal ini tidak berarti bahwa peraturan lain menjadi tidak berlaku; sebaliknya, peraturan tersebut tetap dapat dijadikan acuan. Dalam hal ini, merujuk pada Pasal 64 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, terdapat ketentuan peralihan yang menyatakan:

"Semua ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang sudah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, tetap berlaku selama tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini".

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) berfungsi sebagai ketentuan khusus (*lex specialis*) yang mengesampingkan peraturan perundang-undangan yang ada sebelumnya, sesuai dengan prinsip *lex specialis derogate lex generali*. Ini berarti bahwa ketentuan-ketentuan di luar UUPK tetap berlaku selama tidak ada pengaturan khusus dalam UUPK dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan yang terdapat dalam UUPK.

Perlindungan konsumen dalam transaksi online secara lebih rinci diatur dalam Pasal 8 ayat (1) huruf F UUPK, yang melarang pelaku usaha memperdagangkan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan pernyataan yang tercantum dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan. Berdasarkan ketentuan tersebut,

apabila spesifikasi barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang ditampilkan dalam iklan atau foto promosi, hal ini dapat dianggap sebagai pelanggaran atau tindakan yang dilarang dalam perdagangan barang oleh pelaku usaha.

Dalam hal promosi terhadap barang yang dijual, pelaku usaha dilarang mengklaim bahwa produk yang dipasarkan berada dalam kondisi baik atau baru. Praktik ini sering ditemukan pada produk seperti tas, makeup, sepatu, dan merek terkenal lainnya, di mana konsumen diberi informasi bahwa barang yang dijual adalah asli berdasarkan keterangan yang dicantumkan. Akibat informasi yang tidak benar tersebut, konsumen dapat mengalami kerugian. Ketentuan ini diatur dalam Pasal 9 ayat (1) huruf B UUPK, yang melarang pelaku usaha menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan barang atau jasa secara menyesatkan, seolah-olah produk tersebut dalam kondisi baik atau baru.

Pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam menjalankan transaksi jual beli yang tidak sesuai dengan ketentuan dalam UUPK dapat dikenakan sanksi berdasarkan peraturan yang berlaku. Sesuai dengan Pasal 62 ayat (1) UUPK, pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, b, c, e, ayat (2), serta Pasal 18 dapat dikenai hukuman pidana berupa penjara maksimal 5 (lima) tahun atau denda paling tinggi sebesar Rp2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen memang telah diberlakukan, namun penerapannya di lapangan masih belum optimal. Dengan kata lain, aturan yang tercantum dalam undang-undang tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan realitas. Dalam berbagai kasus, masih banyak ditemukan pelanggaran yang merugikan konsumen. Pelanggaran ini bahkan bisa membahayakan kesehatan maupun keselamatan konsumen.

Munculnya Undang-Undang ITE juga merupakan respons terhadap perkembangan teknologi informasi. Undang – Undang ini memiliki dua tujuan utama. Pertama, memberikan kepastian hukum dalam transaksi dan dokumen elektronik, khususnya dalam aspek hukum perikatan serta pembuktian. Kedua, mengatur ketertiban hukum dalam pemanfaatan teknologi informasi di masyarakat dengan menetapkan kualifikasi pelanggaran serta sanksi pidana yang berlaku. Dengan adanya regulasi ini, transaksi jual beli elektronik memiliki dasar hukum yang jelas, sehingga dapat memberikan perlindungan baik bagi konsumen maupun penjual dalam menjalankan perdagangan secara digital²⁸.

Dalam pelaksanaannya transaksi jual beli online sering kali menghadapi berbagai kendala dan tantangan. Salah satu masalah yang sering terjadi adalah barang yang diterima adalah barang tiruan. Praktik semacam ini termasuk tindakan curang yang merugikan konsumen dan bertentangan dengan ketentuan hukum. Jika produk yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan dalam

²⁸ Esther Masri, dkk, 2023, Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen , Surabaya : CV. Jakad Media Publishing, Halaman 161.

perjanjian jual beli, maka pembeli berhak mengajukan tuntutan ganti rugi atau membatalkan transaksi. Pembatalan ini didasarkan pada ketidaksesuaian barang dengan perjanjian yang telah disepakati. Sementara itu, mekanisme penggantian barang mengacu pada kewajiban penjual untuk menukar produk yang dikirim dengan barang yang sesuai serta menanggung biaya pengirimannya. Oleh karena itu, jika barang yang diterima pembeli tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati, penjual bertanggung jawab untuk mengganti produk tersebut serta menanggung biaya pengirimannya²⁹.

PT Shopee Indonesia sebagai penyedia jasa menyediakan fasilitas layanan bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan dan saran melalui Call Center di nomor 1500702 atau melalui email di alamat yang disediakan oleh Shopee³⁰. Namun, perlu diperhatikan bahwa alamat email yang disebutkan dalam kalimat asli tidak sesuai dengan informasi yang tersedia, Shopee biasanya menggunakan fitur dalam aplikasi untuk pengaduan melalui pusat bantuan. Kepastian hukum dalam perlindungan konsumen dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta memfasilitasi akses informasi tentang barang dan jasa yang mereka gunakan. Selain itu, hal ini juga bertujuan untuk mempromosikan sikap jujur dan bertanggung jawab di kalangan pelaku usaha. Dengan demikian, konsumen dapat memperoleh hak-hak mereka sesuai dengan hukum yang berlaku, dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen membantu

²⁹ Ibid, halaman 162.

³⁰ Ari Apriatman Molle & Teng Berlianty & Agustina Balik (2023). “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk”. PATTIMURA Law Study Review, Vol 1 No 1, Halaman 13.

menciptakan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga kebutuhan kedua belah pihak dapat terpenuhi secara adil.

Dalam perlindungan konsumen Shopee, jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak seperti yang diharapkan, Shopee wajib mengganti atau mengembalikan produk tersebut serta bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi atas kerusakan sesuai dengan ketentuan Pasal 19 UUPK. Ganti rugi ini terkait erat dengan tanggung jawab pelaku usaha, yang menurut Pasal 19 UUPK, harus memberikan kompensasi atas kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang/jasa yang setara, atau perawatan kesehatan dan santunan sesuai peraturan yang berlaku³¹.

Dengan demikian dapat disimpulkan bentuk perlindungan pihak shopee dan pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen sepenuhnya diatur dalam ketentuan penggunaan layanan yang tersedia di situs belanja shopee, memungkinkan konsumen melaporkan kerugian konsumen, memblokir konten negatif, menawarkan Garansi Shopee, mengeluarkan pengembalian uang kepada konsumen, memantau akun penjual palsu, dan melindungi informasi pribadi dan kartu kredit konsumen. Shopee bertanggung jawab penuh atas kerugian konsumen disebabkan oleh kesalahan dalam sistem portal web. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang rusak. Namun, Shopee juga memiliki batasan tanggung jawab.

³¹ Ibid, halaman 14.

Dalam rangka memberikan penguatan perlindungan hukum bagi konsumen, perlu adanya pengaturan yang jelas mengenai perlindungan hukum dalam transaksi *e-commerce*. Hal ini penting karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara normatif belum mencakup aspek perlindungan hukum untuk transaksi *e-commerce*. Mengingat bahwa transaksi ini semakin marak dan menjadi tren di kalangan milenial, sangat diperlukan regulasi yang dapat melindungi hak-hak konsumen dalam konteks tersebut³².

Meskipun regulasi dan mekanisme perlindungan telah diterapkan, masih terdapat kasus di mana konsumen menerima barang tiruan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi perlindungan hukum belum sepenuhnya efektif. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang lebih ketat dan edukasi kepada konsumen untuk meningkatkan kesadaran akan hak-hak mereka.

Dengan demikian, meskipun regulasi yang ada sudah dirancang untuk melindungi konsumen dari barang tiruan di platform e-commerce seperti Shopee, efektivitas pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan untuk memastikan perlindungan yang optimal bagi konsumen. Diperlukan sinergi antara pemerintah, platform e-commerce shopee, dan konsumen untuk memastikan bahwa transaksi online berlangsung secara adil dan aman. Pengawasan yang lebih ketat serta edukasi bagi konsumen sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan memastikan hak-hak mereka terlindungi.

³² Hulman Panjaitan , *Loc.cit* , Halaman 250.

B. Tanggung jawab platform E-Commerce dalam mengawasi dan mencegah penjualan barang tiruan yang merugikan konsumen

Tanggung jawab dalam konteks Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dipahami sebagai suatu keharusan untuk memikul segala konsekuensi apabila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan, sehingga pihak yang bertanggung jawab dapat dimintai pertanggungjawaban, disalahkan, bahkan dibawa ke ranah hukum. Definisi serupa juga ditemukan dalam kamus hukum, yang menekankan tanggung jawab sebagai suatu imperatif bagi seseorang untuk menjalankan kewajiban yang telah ditetapkan. Dari sudut pandang hukum, tanggung jawab merupakan dampak atau hasil dari kebebasan individu dalam bertindak, yang mana tindakan tersebut memiliki kaitan erat dengan prinsip-prinsip etika atau moral dalam pelaksanaan suatu perbuatan³³.

Tanggung jawab dalam hukum perdata terbagi menjadi dua jenis, yaitu tanggung jawab berdasarkan kesalahan dan tanggung jawab berdasarkan risiko. Prinsip tanggung jawab karena kesalahan berarti seseorang harus bertanggung jawab apabila tindakannya yang keliru menyebabkan kerugian bagi pihak lain. Sebaliknya, dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan risiko, konsumen yang dirugikan tidak perlu membuktikan kesalahan, karena produsen sebagai pihak tergugat secara langsung bertanggung jawab atas dampak dari kegiatan usahanya. Berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata, perbuatan melawan hukum diartikan sebagai tindakan yang bertentangan dengan hukum dan dilakukan oleh seseorang,

³³ Ferdi Ansa & Haerul Umam & Muhammad Taufik Asrianto, (2023) “ Tanggung Jawab Pihak Pengelola Aplikasi Jual Beli Online (Shopee) Terhadap Penjualan Produk Tiruan Merek Terkenal” Unes Law Review, Vol 6 No 2, Halaman 6887.

yang akibat kelalaiannya menyebabkan kerugian bagi pihak lain. Dengan demikian, siapa pun yang menyebabkan kerugian bagi orang lain wajib menanggung akibatnya dengan memberikan ganti rugi.

Di era digital ini, *marketplace* menjadi platform utama untuk jual beli daring, sehingga banyak *marketplace* salah satunya seperti Shopee memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga keamanan dan keandalan transaksi konsumen. Teori Hukum Murni menyatakan bahwa tanggung jawab hukum mewajibkan individu atau pihak tertentu untuk menaati norma dan ketentuan hukum yang berlaku, serta bersedia menanggung akibat jika terjadi pelanggaran. Penyedia platform memiliki kewajiban untuk melakukan pengawasan secara ketat terhadap produk yang diperdagangkan serta bekerja sama dengan pihak berwenang dalam menindak penjual yang melanggar ketentuan. Selain itu, mereka juga harus memastikan bahwa setiap produk yang ditawarkan di platform merupakan barang asli dan sesuai dengan informasi yang tercantum dalam deskripsi produk³⁴.

Penyedia platform *marketplace* juga wajib mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UU ITE mengatur tentang kewajiban penyelenggara platform untuk menjamin keamanan data pengguna dan transaksi yang difasilitasi melalui platform mereka. Pasal 15 Undang-Undang No.

³⁴ Donna Panta Br Sitepu & Aron Felix Robinhot Manurung, (2024) “ analisis hukum tanggung jawab penyedia platform market place terhadap produk palsu dalam transaksi jual beli online” Jurnal Darma Agung, Vol 32, No 6, Halaman 469.

11 Tahun 2008 mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur hal-hal berikut:

- 1) Setiap penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk mengoperasikan sistem tersebut dengan cara yang andal dan aman, serta bertanggung jawab atas operasional sistem elektronik yang mereka kelola
- 2) Penyelenggara sistem elektronik bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem yang mereka jalankan
- 3) Ketentuan pada ayat kedua tidak berlaku jika dapat dibuktikan bahwa terjadi keadaan memaksa, kesalahan, atau kelalaian dari pihak pengguna sistem elektronik³⁵.

Dalam konteks *cyberlaw*, regulasi ini menyediakan kerangka hukum yang jelas untuk mengatur aktivitas internet dan transaksi daring. Dari perspektif keadilan, konsep keadilan dalam transaksi sangat krusial untuk memastikan semua pihak diperlakukan secara adil dan tanpa kerugian. Penyedia platform harus berperan sebagai mediator yang menjamin transaksi dilakukan secara jujur dan adil, serta produk yang dijual memenuhi standar kualitas yang diharapkan³⁶.

Seiring meningkatnya aktivitas e-commerce, Tanggung jawab penyedia *marketplace* dalam transaksi jual beli daring menjadi isu krusial. Sebagai perantara antara penjual dan pembeli, *marketplace* memiliki tanggung

³⁵ Irlan Anugrah & Ichwan Setiawan (2022), “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Barang Secara Online”, Vol. 6 No. 2, Halaman 2617

³⁶ Donna Panta Br Sitepu & Aron Felix Robinhot Manurung, Loc.cit.

jawab yang meliputi berbagai aspek, mulai dari keamanan transaksi hingga perlindungan konsumen.

Berdasarkan dengan Undang-Undang ITE No. 19 Tahun 2016, penyedia platform *marketplace* memiliki kewajiban hukum untuk memastikan bahwa semua transaksi yang berlangsung di platform mereka memenuhi syarat keabsahan perjanjian dan tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku. Mereka harus menjamin bahwa informasi yang diberikan kepada konsumen adalah tepat dan tidak menyesatkan. Apabila terjadi pelanggaran, penyedia platform dapat dikenakan sanksi hukum, baik dalam bentuk perdata maupun pidana, tergantung pada jenis pelanggaran yang dilakukan. Penyedia *Platform* perlu mengambil peran aktif dalam mendidik konsumen tentang hak-hak mereka dan cara bertransaksi dengan aman. Pendidikan ini dapat mencakup informasi mengenai cara mengidentifikasi produk palsu, memahami syarat dan ketentuan, serta cara memanfaatkan sistem pengaduan yang ada. Dengan menyediakan informasi yang jelas dan berguna, penyedia platform dapat membantu konsumen dalam membuat keputusan yang lebih baik saat berbelanja secara daring.

Platform *e-commerce* memiliki kewajiban untuk merespons dan menangani keluhan dari konsumen yang berkaitan dengan tindakan pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian, terutama dalam kasus penjualan produk palsu di situs mereka. Berdasarkan Pasal 15 ayat (2) UU ITE, pengelola *e-commerce* memiliki tanggung jawab atas operasional sistem elektronik mereka. Platform *e-commerce*

harus bertanggung jawab penuh atas masalah yang timbul di platform jual beli, khususnya jika mengakibatkan kerugian bagi konsumen atau penjual. Penjual yang memperdagangkan barang palsu harus bertanggung jawab atas tindakannya dan menanggung segala konsekuensinya, termasuk kompensasi yang wajib diberikan kepada konsumen yang mengalami kerugian³⁷.

Dalam kenyataannya pengelola aplikasi jual beli Shopee berperan sebagai penyedia platform yang memungkinkan interaksi antara penjual dan pembeli. Dengan kata lain Shopee turut berperan dalam setiap transaksi yang terjadi di dalam aplikasinya sebagai fasilitator perdagangan. Oleh karena itu, membiarkan penjualan produk kosmetik tiruan dengan merek terkenal dapat dianggap sebagai tindakan yang merugikan pemilik merek asli. Aplikasi Shopee memiliki kebijakan terkait barang yang dilarang dan dibatasi dalam transaksi di platformnya. Berikut adalah ketentuan mengenai produk yang tidak diperbolehkan serta yang memiliki pembatasan dalam jual beli online di Shopee :³⁸

a. Ketentuan Mengenai Persyaratan Layanan

Pelanggaran terhadap kebijakan terkait barang yang dilarang dan dibatasi dalam Shopee dapat mengakibatkan berbagai konsekuensi bagi penjual. Sanksi yang mungkin diberikan mencakup, namun tidak terbatas pada:

- 1) Penghapusan daftar produk;
- 2) Pembatasan akses pada akun;

³⁷ Dinar Aisyah Pratiwi & Rina Arum Prastyanti , Op. Cit , Halaman 13 – 14.

³⁸ Shopee “ Pusat Bantuan Shopee “ <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73512> .
Selasa. 4 Maret 2025 , diakses jam 22.56 WIB

- 3) Penangguhan atau pengakhiran akun; serta
- 4) Tindakan hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Daftar Barang yang Dilarang dan Dibatasi,

Produk Makanan dan Minuman

- 1) Minuman keras atau beralkohol.
- 2) Segala bentuk obat-obatan atau zat tertentu yang peredarannya dilarang atau dibatasi berdasarkan peraturan perundang-undangan, termasuk Undang-Undang Narkotika, Undang-Undang Psikotropika, dan Undang-Undang Kesehatan di Indonesia. Hal ini mencakup obat keras, obat yang memerlukan resep dokter, obat bius, obat pelangsing, serta produk farmasi yang tidak memiliki izin resmi dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM).
- 3) Kosmetik tanpa izin edar resmi maupun kosmetik bekas.
- 4) Makanan yang dilarang demi keamanan konsumen, seperti: Produk pangan yang berpotensi membahayakan konsumen atau tidak memiliki izin edar dari BPOM, Makanan atau minuman yang diklaim memiliki manfaat medis, termasuk yang digunakan untuk diagnosis, pengobatan, pencegahan penyakit, serta yang memiliki klaim farmasi atau terapi tanpa izin resmi, Makanan yang mengandung zat terlarang atau melebihi batas aman konsumsi, serta makanan yang tidak memberikan informasi jelas kepada pembeli terkait risiko produk tersebut, Produk susu yang belum melalui proses pasteurisasi, Jamur liar yang tidak terverifikasi keamanannya dan Produk makanan lain yang dapat membahayakan kesehatan manusia.

5) Produk makanan yang termasuk dalam kategori terlarang wajib memenuhi standar tertentu, seperti: Pencantuman tanggal kedaluwarsa dengan jelas dan akurat, serta memastikan bahwa produk kedaluwarsa tidak diperjualbelikan, Produk harus dikemas dalam wadah tertutup yang sesuai standar keamanan pangan, Untuk makanan yang mudah rusak, penjual harus mencantumkan informasi terkait langkah-langkah pengemasan guna memastikan kualitas produk tetap terjaga.

Produk Elektronik yang Dibatasi

- 1) Perangkat telekomunikasi dan alat elektronik tertentu, seperti TV kabel ilegal, alat penyadapan, pemindai radar, serta perangkat yang dapat mengganggu sinyal lalu lintas atau komunikasi;
- 2) Telepon genggam atau tablet baru yang memerlukan kartu SIM tetapi belum mendapatkan izin teknis dari instansi berwenang. Penjual yang menawarkan produk tersebut wajib memastikan adanya sertifikasi resmi sebelum dipasarkan di Indonesia. Jika ketentuan ini dilanggar, sanksi yang dapat dikenakan mencakup pemblokiran atau penghapusan produk dari platform.

Produk Terkait Hak Kekayaan Intelektual, Konten, dan Jasa

- 1) Buku, film, video, atau video game yang tidak sesuai dengan regulasi di negara tempat transaksi berlangsung.

2) Produk yang berpotensi melanggar hak kekayaan intelektual, termasuk barang tiruan, replika, serta produk tanpa izin yang dapat membahayakan pengguna atau melanggar hak cipta dan merek dagang milik pihak lain.

3) Layanan jasa yang tidak diperbolehkan di Shopee, termasuk jasa yang bersifat ilegal atau berhubungan dengan aktivitas melanggar hukum dan kebijakan platform.

4) Produk atau jasa yang mengandung unsur kebencian, eksploitasi anak, atau bersifat diskriminatif berdasarkan aspek politik, agama, gender, orientasi seksual, ras, etnis, usia, atau disabilitas.

5) Produk yang berkaitan dengan isu politik, kampanye pemilihan umum, atau yang mempromosikan kebencian, kekerasan, dan tindakan kriminal, serta

6) Produk yang ilegal atau mengandung komponen yang dilarang berdasarkan hukum yang berlaku, atau barang yang dinyatakan oleh otoritas pemerintah sebagai berisiko bagi kesehatan dan keselamatan publik.

Menurut pandangan penulis secara hukum Shopee memiliki tanggung jawab dalam mengawasi dan mencegah penjualan barang tiruan yang dapat merugikan konsumen. Sebagai platform e-commerce yang beroperasi di Indonesia, Shopee telah menetapkan kebijakan ketat mengenai barang yang dilarang dan dibatasi, termasuk larangan terhadap produk yang melanggar hak kekayaan intelektual, seperti barang tiruan dan replika.

Kebijakan ini bertujuan untuk melindungi hak pemilik merek serta menjaga kepercayaan dan keamanan konsumen dalam melakukan transaksi di platform. Untuk menegakkan kebijakan tersebut, Shopee memberikan berbagai sanksi bagi penjual yang terbukti melanggar aturan. Sanksi yang dapat diberikan meliputi penghapusan daftar produk dari platform, pembatasan akses akun penjual, penangguhan atau pengakhiran akun, hingga tindakan hukum lebih lanjut sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Langkah ini menunjukkan bahwa Shopee memiliki peran aktif dalam mencegah peredaran barang ilegal serta menindak tegas pihak-pihak yang mencoba memanfaatkan platformnya untuk menjual produk yang tidak sah.

Selain menindak penjual barang tiruan, Shopee juga menerapkan pembatasan terhadap peredaran produk yang dapat membahayakan konsumen. Produk-produk yang tidak memiliki izin edar resmi, seperti kosmetik tanpa sertifikasi BPOM, obat-obatan yang peredarannya dilarang, serta makanan dan minuman yang tidak memenuhi standar keamanan pangan, dilarang untuk diperjualbelikan di platform ini. Hal ini menunjukkan bahwa Shopee turut berperan dalam memastikan bahwa produk yang dijual oleh penjual telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh pemerintah, sehingga konsumen dapat terhindar dari risiko yang merugikan kesehatan dan keselamatan mereka.

Dalam upaya pengawasan Shopee memiliki kewenangan untuk menghapus daftar produk yang melanggar ketentuan dan melakukan pemblokiran terhadap akun yang terindikasi melakukan pelanggaran berulang. Selain itu, platform ini

juga dapat bekerja sama dengan pihak berwenang, seperti Kementerian Perdagangan, Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM), dan Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual (DJKI), untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Tindakan ini diperlukan guna menegakkan perlindungan hukum bagi konsumen serta memberikan efek jera bagi penjual yang mencoba mengedarkan barang tiruan di e-commerce.

Namun meskipun kebijakan dan mekanisme pengawasan ini telah diterapkan, efektivitasnya masih sangat bergantung pada konsistensi dalam implementasi serta ketatnya pengawasan terhadap aktivitas para penjual di platform. Dalam beberapa kasus, masih ditemukan barang tiruan yang dijual secara bebas dengan berbagai cara, seperti penggunaan nama produk yang sedikit dimodifikasi untuk menghindari deteksi sistem atau pencantuman merek terkenal tanpa izin yang sah. Oleh karena itu diperlukan peningkatan dalam sistem pemantauan serta koordinasi yang lebih erat antara Shopee dan pihak berwenang agar kebijakan yang telah dibuat benar-benar dapat dijalankan secara optimal. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen dapat ditegakkan secara lebih efektif, dan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi di e-commerce pun dapat terus terjaga.

C. Upaya hukum yang bisa dilakukan konsumen jika mereka dirugikan akibat membeli barang tiruan melalui platform E-Commerce

Dalam transaksi e-commerce terdapat upaya hukum yang dapat dilakukan guna memberikan perlindungan bagi pembeli atau konsumen. Sesuai dengan ketentuan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan melalui jalur peradilan maupun di luar pengadilan, tergantung pada kesepakatan sukarela antara pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa tersebut³⁹.

Konsumen yang mengalami kerugian akibat membeli barang tiruan melalui platform e-commerce seperti Shopee memiliki beberapa langkah hukum yang dapat ditempuh untuk mendapatkan perlindungan serta ganti rugi. Seiring dengan berkembangnya perdagangan elektronik (e-commerce), masalah terkait penjualan barang tiruan semakin meningkat dan merugikan konsumen, baik dari segi finansial maupun kualitas barang yang diterima. Oleh karena itu, pemahaman mengenai hak-hak konsumen serta jalur hukum yang dapat diambil menjadi hal yang sangat penting agar konsumen tidak dirugikan lebih lanjut.

Jika konsumen mengalami kerugian akibat menerima barang tiruan dalam transaksi pembelian melalui platform e-commerce, seperti Shopee, maka upaya pertama yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah mengajukan permintaan pengembalian barang dan/atau dana kepada penjual melalui mekanisme resmi yang telah disediakan dalam aplikasi. Langkah ini merupakan bentuk pelaksanaan

³⁹ Sandya Hasina Ram & Nurasih Harahap & Teuku Daudsyah (2024) , “ Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce Terhadap Pembelian Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Di Marketplace Shopee”. Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan Al-Hikmah, Vol. 5 No. 2, Halaman 102.

prinsip itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menekankan bahwa semua perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam proses ini, konsumen harus melampirkan bukti transaksi, foto produk yang diterima, serta keterangan bahwa barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang ditawarkan.

Apabila penyelesaian langsung dengan penjual tidak membuahkan hasil atau konsumen membutuhkan penanganan yang lebih cepat, konsumen dapat menghubungi layanan pelanggan Shopee melalui call center di nomor 021-39500300, yang beroperasi selama 24 jam, atau menyampaikan pengaduan tertulis melalui surat elektronik ke alamat email resmi support@shopee.co.id. Dalam laporan tersebut, konsumen perlu menjelaskan secara rinci kronologi peristiwa, identitas toko, serta menyertakan bukti-bukti pendukung untuk mempercepat proses verifikasi oleh pihak Shopee⁴⁰.

Selain mengajukan pengembalian, konsumen juga dianjurkan untuk melaporkan toko yang telah menjual barang tiruan kepada pihak Shopee melalui fitur pelaporan pelanggaran yang tersedia di platform. Pelaporan ini bertujuan agar pihak Shopee dapat menindaklanjuti dengan melakukan pemeriksaan terhadap toko yang dilaporkan, dan jika terbukti melanggar ketentuan, Shopee dapat memberikan sanksi administratif berupa peringatan hingga pemblokiran akun. Tindakan ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8

⁴⁰ Ginee “ 2 Cara Mengajukan Komplain di Shopee yang Bisa Hindari Rugi “ <https://ginee.com/id/insights/cara-mengajukan-komplain-shopee/>, diakses Selasa , 29 April 2025. Pukul 01.10 WIB.

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen), khususnya Pasal 8 yang melarang pelaku usaha menawarkan, memproduksi, atau memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan standar atau tidak asli.

Dalam hal pihak penjual menolak pengajuan pengembalian barang dan/atau dana, konsumen dapat melakukan upaya negosiasi lebih lanjut melalui fitur percakapan (chat) yang disediakan oleh Shopee. Upaya ini mencerminkan penyelesaian sengketa secara non-litigasi melalui musyawarah untuk mufakat, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 45 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen. Apabila melalui jalur musyawarah tidak ditemukan titik temu, maka Shopee akan bertindak sebagai mediator netral yang akan menilai seluruh bukti yang diajukan, baik dari konsumen maupun dari penjual. Bukti-bukti yang relevan antara lain berupa foto produk, bukti pembayaran, riwayat komunikasi antara penjual dan pembeli, serta bukti lain yang memperkuat dalil konsumen.

Keputusan yang diambil oleh Shopee dalam penyelesaian sengketa ini umumnya bersifat final berdasarkan kebijakan internal platform dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun, apabila konsumen merasa tidak puas terhadap penyelesaian yang diberikan oleh Shopee, konsumen tetap memiliki hak untuk menempuh jalur hukum formal, misalnya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui proses peradilan sesuai ketentuan Pasal 45 ayat (1) dan (2) UU Perlindungan Konsumen.

Dengan demikian, perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat pembelian barang tiruan di platform e-commerce telah tersedia baik dalam bentuk

mekanisme internal platform maupun melalui jalur hukum formal. Konsumen diharapkan memahami hak-haknya dan memanfaatkan mekanisme perlindungan yang telah disediakan agar dapat memperoleh keadilan serta mencegah kerugian yang lebih besar di masa mendatang.

Penyelesaian sengketa konsumen juga dapat dilakukan melalui dua mekanisme, yaitu litigasi dan non-litigasi. Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa dengan mengajukan gugatan perdata ke pengadilan, sedangkan non-litigasi dilakukan di luar pengadilan dengan mencari solusi yang disepakati bersama oleh para pihak yang bersengketa. Konsumen memiliki kebebasan untuk memilih salah satu dari kedua metode tersebut dalam menyelesaikan permasalahan dengan pelaku usaha. Namun, pada umumnya, jalur litigasi baru dipilih apabila upaya penyelesaian melalui non-litigasi tidak berhasil mencapai kesepakatan. Untuk mengatasi kerumitan dan keformalan proses pengadilan yang memakan waktu lama, UUPK menyediakan solusi alternatif dengan memungkinkan penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigatif seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase⁴¹.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh melalui empat pendekatan utama, yakni:

- 1) Negosiasi

⁴¹ Gede Aditya Pratama, 2023. *Buku Ajar Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Halaman 40.

Negosiasi merupakan suatu proses komunikasi yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan di antara pihak-pihak yang memiliki kepentingan⁴². Dalam konteks penyelesaian sengketa, penggunaan teknik negosiasi menjadi pilihan yang efektif dan efisien. Proses ini mengutamakan kesediaan sukarela dan dialog yang konstruktif untuk merumuskan suatu kesepakatan bersama, sehingga dapat mengurangi potensi konflik dan menghindari keterlibatan proses peradilan yang berkepanjangan.

2) Mediasi

Mediasi merupakan istilah yang berasal dari bahasa Inggris *mediation*, yang mengacu pada suatu metode penyelesaian konflik dengan bantuan pihak ketiga yang bersifat netral. Pihak ketiga ini berperan sebagai penengah dalam proses tersebut dan dikenal dengan sebutan *mediator*⁴³. Proses ini dirancang agar setiap pihak dapat menyampaikan kepentingan mereka secara jujur dan bersama-sama merumuskan solusi yang disetujui, sehingga menghasilkan kesepakatan yang efektif guna mengurangi konflik serta menghindarkan mereka dari prosedur peradilan yang kompleks dan memakan waktu.

3) Arbitrase

Arbitrase adalah cara alternatif untuk menyelesaikan konflik di luar sistem pengadilan, di mana para pihak secara sukarela menyetujui untuk menyerahkan penyelesaian perselisihan mereka kepada satu atau lebih arbiter yang berdiri

⁴² Hendri Jayadi, 2023, *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Teknik Negosiasi*, Yogyakarta : Publika Global Media, Halaman 145.

⁴³ Dwi Ratna Kartikawati, 2019, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, Bekasi : CV Elva Retta Buana, Halaman 39.

sendiri. Arbiter tersebut kemudian mengeluarkan keputusan akhir yang mengikat, dan kedua belah pihak wajib melaksanakan putusan tersebut tanpa harus melalui proses peradilan yang panjang dan kompleks.

4) Konsiliasi

Konsiliasi adalah metode alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, di mana pihak-pihak yang bersengketa mendapatkan dukungan dari konsiliator netral yang membantu mengarahkan diskusi dan menawarkan solusi bersama secara kooperatif. Dengan cara ini, para pihak diharapkan bisa mencapai kesepakatan yang adil dan mengurangi potensi konflik, tanpa harus melalui proses peradilan yang formal dan memakan waktu. Namun karena usulan yang diberikan oleh konsiliator tidak bersifat mengikat, keberhasilan konsiliasi sangat bergantung pada kemauan sukarela masing-masing pihak.

Penyelesaian sengketa di luar jalur pengadilan dilakukan melalui pengajuan pengaduan atau tuntutan terkait kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha kepada BPSK atau LPKSM. Setelah menerima pengaduan tersebut, BPSK berkewajiban mengeluarkan keputusan selambat-lambatnya dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja⁴⁴.

Penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan dilakukan ketika konsumen yang mengalami kerugian menyampaikan laporan kepada aparat penegak hukum, yaitu kepolisian, untuk diproses lebih lanjut. Prosedur ini mengikuti mekanisme

⁴⁴ Aris Prio Agus Santoso & Ecclisia Sulistyowati & Tri Wisudawati , 2024 , *Hukum Perlindungan Konsumen* , Yogyakarta : Pustakabarupress , Halaman 157.

penyelesaian perkara sebagaimana yang berlaku di pengadilan pada umumnya dan tunduk pada aturan peradilan umum di Indonesia.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen, pelaku usaha yang terbukti melakukan pelanggaran dapat dijatuhi sanksi, baik secara administratif maupun pidana. Tentunya, mengalami kerugian sebagai konsumen bukanlah sesuatu yang diinginkan oleh siapa pun. Untuk mencegah hal tersebut, penting bagi kita menjadi konsumen yang bijak dan memahami dengan baik hak serta kewajiban atas produk atau jasa yang digunakan.

Dengan demikian perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat pembelian barang tiruan di platform e-commerce telah tersedia baik dalam bentuk mekanisme internal platform maupun melalui jalur hukum formal. Konsumen diharapkan memahami hak-haknya dan memanfaatkan mekanisme perlindungan yang telah disediakan agar dapat memperoleh keadilan serta mencegah kerugian yang lebih besar di masa mendatang.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A.Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang tiruan yang dijual di *e-commerce* telah diatur dalam beberapa regulasi utama, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Secara normatif, konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, mendapatkan barang sesuai perjanjian, serta menuntut ganti rugi jika mengalami kerugian. Dalam praktiknya, bentuk perlindungan ini diwujudkan melalui fitur-fitur seperti *Shopee Guarantee* dan mekanisme pengaduan yang disediakan oleh platform *e-commerce*. Namun demikian, efektivitas perlindungan tersebut masih belum optimal karena masih maraknya peredaran barang tiruan di platform digital, lemahnya pengawasan dari pihak penyedia *e-commerce*, serta kurangnya kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka. Oleh karena itu, diperlukan penguatan dalam pengawasan, edukasi hukum bagi konsumen, dan konsistensi penerapan kebijakan oleh pelaku usaha untuk memastikan hak-hak konsumen benar-benar terlindungi dari praktik perdagangan barang tiruan secara daring.
2. Shopee memiliki tanggung jawab hukum dan etis dalam mengawasi serta mencegah peredaran barang tiruan yang dapat merugikan konsumen.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), khususnya Pasal 15, Shopee sebagai penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk mengelola sistemnya secara andal, aman, dan bertanggung jawab. Selain itu, Shopee juga wajib memastikan bahwa produk yang dijual oleh penjual di platformnya tidak melanggar ketentuan hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen dan hak kekayaan intelektual. Dalam praktiknya, Shopee telah menetapkan kebijakan larangan barang palsu dan menyediakan mekanisme seperti penghapusan produk, penangguhan akun, serta sistem pengaduan dan pengembalian dana. Namun, tanggung jawab ini belum sepenuhnya dijalankan secara maksimal, karena masih banyak penjual yang dapat dengan mudah memasarkan produk tiruan di platform tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan internal Shopee masih lemah dan perlu diperketat, termasuk peningkatan sistem verifikasi penjual dan edukasi kepada konsumen.

3. Konsumen yang dirugikan akibat pembelian barang tiruan melalui platform *e-commerce* Shopee memiliki beberapa jalur upaya hukum yang dapat ditempuh untuk memperoleh keadilan dan ganti rugi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, penggantian, atau ganti rugi atas kerugian yang dialami. Upaya hukum tersebut dapat dilakukan melalui jalur non-litigasi maupun litigasi. Upaya non-litigasi meliputi pengaduan ke lembaga perlindungan konsumen seperti Badan Penyelesaian Sengketa

Konsumen (BPSK), mediasi, serta pelaporan langsung melalui fitur pengaduan yang disediakan Shopee, seperti Shopee Guarantee dan layanan pelanggan. Apabila upaya non-litigasi tidak membuahkan hasil, konsumen dapat menempuh jalur litigasi dengan mengajukan gugatan ke pengadilan, baik secara perdata maupun pidana apabila ditemukan unsur penipuan atau pelanggaran hak kekayaan intelektual..

B. Saran

1. Diperlukan upaya yang lebih maksimal dalam penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, termasuk penguatan pengawasan oleh instansi terkait terhadap platform e-commerce. Pemerintah juga perlu meningkatkan sosialisasi mengenai hak-hak konsumen agar masyarakat lebih waspada terhadap peredaran barang tiruan. Selain itu perlu kolaborasi antara regulator dan pelaku usaha untuk membangun sistem yang menjamin transparansi dan keaslian produk yang dipasarkan secara daring.
2. Shopee sebagai platform e-commerce memiliki peran penting dalam menjamin perlindungan konsumen, sehingga perlu meningkatkan sistem pengawasan internal seperti pemantauan produk secara otomatis, penindakan tegas terhadap pelanggaran, serta transparansi terhadap kebijakan penjualan. Platform juga diharapkan lebih aktif dalam menanggapi laporan konsumen, serta menjalin kerja sama dengan pemilik merek dan lembaga perlindungan konsumen untuk mencegah peredaran produk tiruan.

3. Konsumen perlu diberdayakan melalui penyediaan informasi hukum yang mudah diakses mengenai langkah hukum yang dapat ditempuh, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi seperti mediasi atau penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Selain itu platform seperti Shopee harus menyediakan fasilitas pengaduan yang mudah, cepat, dan responsif sebagai bentuk komitmen dalam memberikan perlindungan hukum yang maksimal kepada konsumennya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agus Setiawan & Budi Ramadhani. 2024. *E-Commerce*. Banjar: Ruang Karya.
- Anak Agung Sagung Ngurah Indradewi. 2020. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bali: Udayana University Press.
- Aris Prio Agus Santoso, Ecclisia Sulistyowati & Tri Wisudawati. 2024. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Dwi Ratna Kartikawati. 2019. *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. Tasikmalaya: CV. Elvaretta Buana.
- Eka N.A.M Sihombing & Cynthia Hadita. 2022. *Penelitian Hukum*. Jawa Timur: Setara Press.
- Esther Masri, dkk. 2023. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Faisal, et.al. 2023. *Pedoman Penulisan dan Penyelesaian Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima.
- Farid Wajdi & Diana Susanti, 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang : Setara Press.
- Gede Aditya Pratama. 2023. *Buku Ajar Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- Hendri Jayadi. 2023. *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Teknik Negosiasi*. Yogyakarta: Publika Global Media.
- Hulman Panjaitan. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Joni Emirzon, Annalisa Yahanan & Putu Samawati. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen: Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Palembang: Unsri Press.
- Mufarizzaturrizkiyah, dkk. 2020. *E-Commerce Perilaku Gaya Hidup Konsumtif Mahasiswa Muslim*. Cirebon: Elsi Pro.

Nur Solikin. 2021. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.

Syafrida Hafni Sahir. 2021. *Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: Penerbit KNM Indonesia.

Yessy Kusumadewi & Grace Sharon. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah.

B. Artikel, Majalah dan Jurnal Ilmiah

A.Rahmi Ainun Kirana, Ilham Abbas & Muhammad Rustan. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Penjualan Barang Bermerek Palsu Melalui Transaksi Online Ditinjau Berdasarkan Hukum Perdata”. Qawanin Jurnal Ilmu Hukum. Vol 1 No.1, 2020.

Ari Apriatman Molle, Teng Berlianty & Agustina Balik. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk”. PATTIMURA Law Study Review. Vol 1 No 1, 2023.

Delicia Regina Jacob, Ilona Amadea Ardanari & Prajnadi. “Penyalahgunaan Fungsi Marketplace Digital Shopee 'Key Logistic Shop' Dalam Mengomunikasikan Produk Palsu Maybelline Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Jurnal Cahaya Mandalika. Vol. 4 No. 1, 2021.

Dinar Aisyah Pratiwi & Rina Arum Prastyanti. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tiruan Yang Marak Dijual Di E-Commerce”. Jurnal Ilmu Hukum Dan Tata Negara. Vol. 2 No.1, Maret 2024.

Donna Panta Br Sitepu & Aron Felix Robinhot Manurung. “Analisis Hukum Tanggung Jawab Penyedia Platform Marketplace Terhadap Produk Palsu Dalam Transaksi Jual Beli Online.” Jurnal Darma Agung. Vol 32, No 6, 2024.

Edy Purwito. “Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa Di Kota Surabaya“. Dekrit Jurnal Magister Ilmu Hukum. Vol 13 No. 1, 2023.

Ferdi Ansa, Haerul Umam & Muhammad Taufik Asrianto. “Tanggung Jawab Pihak Pengelola Aplikasi Jual Beli Online (Shopee) Terhadap Penjualan Produk Tiruan Merek Terkenal”. Unes Law Review. Vol 6 No 2, 2023.

Irlan Anugrah & Ichwan Setiawan. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Barang Secara Online.” Vol. 6 No. 2, 2022.

Muhammad Fachrul S. “E-Commerce: Pengembangan Model Perniagaan.” Jurnal Akuntansi dan Manajemen. Vol. 8, No. 1, 2022.

Nanda Pramudya Pangestu, dkk. “Perlindungan Hukum Terhadap Hak Merek Dan Konsumen Terhadap Barng Tiruan Di E – Commerce”. Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial. Vol 1 No.2, 2022.

Sandya Hasina Ram, Nurasih Harahap & Teuku Daudsyah. “Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce Terhadap Pembelian Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Di Marketplace Shopee”. Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan Al-Hikmah. Vol. 5 No. 2, 2024.

Susiana, Diaz Restu Darmawan & Efriani E. “Pakaian KW: Gaya Busana Brand Minded di Kota Pontianak“. Jurnal Sosiologi Nusantara. Vol 8 No 1, 2022.

Syamsuddin, Zuhrah & Tia Haryati. “Tinjauan kriminologis pola penjualan kosmetik ilegal di Kota Bima”. Jurnal Fundamental. Vol 9 No. 1, 2020.

Vera Wheny Setijawati Soemarwi & Yudith Ridzkia. “Perlindungan hukum konsumen terhadap peredaran kosmetik palsu berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan BPOM Nomor 23 Tahun 2019 “. Jurnal Rectum. Vol 5 No.1, 2023.

Yonisha Sumual & Danang Wahyu Muhammad. “Kontruksi Hukum Dalam Perjanjian Jual Beli Online Platform Marketplace Shopee”. Media Of Law and Sharia. Vol 3, 2022.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE)

D. Website

APJII. “Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang.” <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang> . Rabu, 26 Februari 2025, pukul 00.32 WIB.

Ginee. “2 Cara Mengajukan Komplain di Shopee yang Bisa Hindari Rugi.”
<https://ginee.com/id/insights/cara-mengajukan-komplain-shopee/> . Selasa,
 29 April 2025, pukul 01.10 WIB.

Media Indonesia. “Pasar E-commerce Indonesia Terbesar Ketiga di Dunia, Tren
 Belanja Online Konsumen Terus Meningkat.”
<https://mediaindonesia.com/ekonomi/678549/pasar-e-commerce-indonesia-terbesar-ketiga-di-dunia-tren-belanja-online-konsumen-terus-meningkat> . Senin, 27 Januari 2025, pukul 13.21 WIB.

Shopee. “Pusat Bantuan Shopee.” <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73512> .
 Selasa, 4 Maret 2025, pukul 22.56 WIB.